

**ANALISIS IMPELEMNTASI *E-OFFICE* DALAM
PENGELOLAAN SURAT DI PT XYV PADA DIVISI
SEKRETARIS PERUSAHAAN DAN HUBUNGAN
MASYARAKAT**



Intelligentia - Dignitas

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Program Studi Administrasi Perkantoran Digital

Oleh:

MUHAMMAD AJIB ALBANA

NIM: 1712422057

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL
TAHUN 2026**

**ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF E-OFFICE IN
CORRESPONDENCE MANAGEMENT AT PT XYV IN THE
CORPORATE SECRETARY AND PUBLIC RELATIONS
DIVISION**



Prepared as one of the requirements for earning
a Bachelor's degree in the Digital Office Administration study program

By:

MUHAMMAD AJIB ALBANA

NIM: 1712422057

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS
DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
THE YEAR 2026**

LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227
Laman unj.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR BENTUK: SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Ajib Albana
NIM : 1712422057
Judul Penelitian : Analisis Implementasi E-Office Dalam Pengelolaan Surat Di PT XYV Pada Divisi Sekretaris
Perusahaan Dan Hubungan Masyarakat

ini telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian tugas akhir.

Jakarta, 4 Agustus 2026
Pembimbing I

Dewi Nurmawati, S.Pd., M.M.
NIDN/NUPTK. 0014018105

Pembimbing II

Suhendi, S.Pd., S.T., M.M.
NIDN/NUPTK. 0025108808

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Ajib Albana
NIM : 1712422057
Program Studi/Fakultas : Administrasi Perkantoran Digital/Fakultas Ekonomi & Bisnis
Judul Penelitian : Analisis Implementasi E-Office Dalam Pengelolaan Surat Di PT XYV Pada Divisi Sekretaris Perusahaan Dan Hubungan Masyarakat

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus* * Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 20 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua	Susan Febriantina, S.Pd., M.Pd NIP 198102162014042001	* Tanda tangan
Sekretaris	Muhammad Ikhwani, S.Pd., M.Pd NIP 202508100119941101	* Tanda tangan
Penguji Ahli	Rizki Firdausi Rachmadania, S.E., M.SM., NIP 198804202023212062	* Tanda tangan
Pembimbing 1	Dewi Nurmalsari, S.Pd., M.M NIP 198101142008122002	* Tanda tangan
Pembimbing 2	Suherdi, S.Pd., S.H., M.M. NIP 198810252022031002	* Tanda tangan

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,


Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M.
NIP 197206272006041001

Koordinator Program Studi
Administrasi Perkantoran Digital,


Roni Fasliah, S.Pd., M.M.
NIP 197510152003121001

PERYATAAN BEBAS PLAGIAT

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama : Muhammad Ajib Albana
NIM : 1712422057
Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Implementasi *E-Office* Dalam Pengelolaan Surat di PT XYV Pada Divisi Sekretaris Perusahaan Dan Hubungan Masyarakat

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 4 Agustus 2026

Yang menyatakan,



Muhammad Ajib Albana
NIM. 1712422057

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Ajib Albana
NIM : 1712422057
Fakultas/Prodi : Ekonomi & Bisnis/Administrasi Perkantoran
Digital Alamat email : muhammadajibalbana@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Implementasi *E-Office* Dalam Pengelolaan Surat Di PT. XYX Pada Divisi Sekretaris Perusahaan Dan Hubungan Masyarakat

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 04 Agustus 2026

Penulis



(Muhammad Ajib Albana)

PERYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ajib Albana
No. Registrasi : 1712422057
Jenjang : Diploma 4
Program Studi : Administrasi Perkantoran Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan, bahwa saya:

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan di FEB UNJ,
2. Telah menempuh seluruh mata kuliah yang ditetapkan Program Studi,
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan ditetapkan FEB UNJ,
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi Karya Ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 04 Agustus 2026
Yang membuat pernyataan



Muhammad Ajib Albana

ABSTRAK

Muhammad Ajib Albana, 1712422057. Analisis Implementasi E-Office Dalam Pengelolaan Surat Di PT XYV Pada Divisi Sekretaris Perusahaan Dan Hubungan Masyarakat. Program Studi Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian kualitatif studi kasus ini bertujuan menganalisis implementasi *Electronic Office (E-Office)* dalam pengelolaan surat di Divisi Sekretaris Perusahaan dan Hubungan Masyarakat PT XYV. Data dihimpun melalui observasi alur kerja, dokumentasi regulasi, serta wawancara mendalam terhadap 4 informan (*purposive sampling*: Sekretaris Direksi, Analis GCG, Staf Kesekretariatan, dan Staf Kearsipan). Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana, dengan uji keabsahan triangulasi sumber, teknis, dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan implementasi *E-Office* di PT XYV mengacu Peraturan Direksi Nomor 04/Pdir-PT.XYV/IV/2024 untuk pembuatan draf, disposisi, tanda tangan elektronik (*e-Sign*) Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), sehingga memicu pekerjaan ganda (*double work*) bagi staf. Kendala utama bersumber dari budaya kerja, yakni keterbatasan sebagian pimpinan mengoperasikan teknologi Sehingga tetap memberikan Disposisi manual pada kertas cetak. Selain itu, kendala teknis seperti akses lambat, *server down*, kegagalan *passphrase e-Sign* akibat jaringan tidak stabil, serta tuntutan fisik eksternal turut menghambat *paperless office*.

Upaya optimalisasi meliputi penyederhanaan antarmuka aplikasi oleh tim Teknologi Infomasi, pelatihan taktis berbasis peran bagi pimpinan, serta penegakan aturan internal yang mewajibkan dokumen digital di *E-Office* sebagai satu-satunya acuan resmi guna menghentikan *double work* secara permanen.

Kata Kunci: *E-Office*, Pengelolaan Surat, Digitalisasi Administrasi, *Double Work*, *Paperless Office*.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Muhammad Ajib Albana, 1712422057. Analysis of the Implementation of E-Office in Correspondence Management at PT XYV in the Corporate Secretary and Public Relations Division. Digital Office Administration Program, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University.

This qualitative case study aims to analyze the implementation of the Electronic Office (E-Office) system in managing correspondence within the Corporate Secretary and Public Relations Division of PT XYV. Data were collected through workflow observations, review of regulation documentation, and in-depth interviews with four informants (purposive sampling: Executive Secretary, GCG Analyst, Secretariat Staff). Data analysis utilized the interactive model by Miles, Huberman, and Saldana, with validity checks through source, technical, and temporal triangulation.

The results show that the implementation of the E-Office at PT XYV follows Board Regulation No. 04/Pdir-PT.XYV/IV/2024 for drafting, disposition, and electronic signatures (e-Sign) issued by the national Cyber and Cryptography Agency (BSSN), thereby causing duplicate work for staff. The main obstacles stem from work culture, specifically the limited ability of some managers to operate the technology, leading them to continue issuing manual dispositions on printed paper. Additionally, technical challenges such as slow access, server downtime, e-Sign passphrase failures due to unstable networks, and external physical constraints further hinder the transition to a paperless office.

Optimization efforts include simplifying the application interface by the information Technology team, providing role-based tactical for leaders, and enforcing internal regulations that mandate digital documents in E-Office as the sole official reference to permanently eliminate duplicate work.

Keywords: E-Office, Correspondence Management, Administrative Digitalization, Double Work, Paperless Office

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul “Analisis Implementasi *E-Office* Dalam Pengelolaan Surat Di PT XYV Pada Divisi Sekretaris Perusahaan Dan Hubungan Masyarakat” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat wajib untuk meraih gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D-4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Penulisan menyadari sepenuhnya bahwa kelancaran penyusunan skripsi ini tidak luput dari doa, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak sejak awal penelitian hingga tahap penulisan akhir. Untuk itu, dari lubuk hati yang paling dalam, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta;
2. Dr. Roni Faslah, S.Pd., M.M., selaku Ketua Program Studi D-4 Administrasi Perkantoran Digital;
3. Dewi Nurmalasari, S.Pd., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan waktu untuk selalu membimbing proses pengerjaan skripsi dari awal hingga selesai;
4. Suherdi, S.Pd., S.H., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan waktu untuk selalu membimbing pengerjaan skripsi ini hingga selesai;

5. Seluruh Karyawan PT XYV Divisi Sekretaris Perusahaan dan Hubungan Masyarakat;

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan demikian, peneliti mengharapkan adanya saran dan masukan guna menyempurnakan penelitian ini. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pihak yang memerlukan.

Jakarta, 12 Juli 2026

Muhammad Ajib Albana

NIM. 1712422057



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
LEMBAR PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PERYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
1. Manfaat Teoritis.....	13
2. Manfaat Praktis	14
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	15
A. Konsep Yang Diteliti.....	15
1. Administrasi.....	15
2. Digitalisasi Administrasi.....	16
3. Definisi Implementasi.....	18
4. Pengertian <i>E-Office</i>	19
5. Alur Pedoman Penggunaan Sistem <i>E-Office</i>	22
6. Manfaat <i>E-Office</i>	26
7. Hambatan Penggunaan <i>E-Office</i>	28
8. Indikator Keberhasilan Penggunaan <i>E-Office</i>	31

9. Pengertian Surat	36
B. Telaah Pustaka Terdahulu	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	50
A. Tempat Dan Waktu Penelitian	50
1. Tempat Penelitian	50
2. Waktu Penelitian	51
B. Desain Penelitian	52
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian	54
1. Sumber Data	54
2. Sampel Penelitian	55
D. Teknik Pengumpulan Data	60
1. Data Primer	60
2. Data Sekunder	71
E. Teknik Keabsahan Data	72
1. Triangulasi Sumber	73
2. Triangulasi Teknik	75
3. Triangulasi Waktu	76
F. Teknik Analisis Data	78
1. Pengumpulan Data	79
2. Reduksi Data	80
3. Penyajian Data	81
4. Penarikan Kesimpulan	81
BAB IV	83
PEMBAHASAN	83
A. Deskripsi Data	83
B. Hasil Data	86
C. Pembahasan	119
BAB V PENUTUP	131
A. Kesimpulan	131
B. Implikasi	133
C. Keterbatasan Penelitian	134
D. Rekomendasi	135

DAFTAR PUSTAKA.....	138
LAMPIRAN.....	150
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	185



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik Sistem <i>E-Office</i> PT XYV	8
Gambar I.2 Grafik Sistem <i>E-Office</i> PT XYV	9
Gambar II. 1 Alur Kerja E-Office	25
Gambar III.1 Model Analisis Interaktif Miles & Huberman	79
Gambar IV. 1 penginputan surat masuk pada Google Spreadsheets	91
Gambar IV. 2 template untuk di cetak	91
Gambar IV. 3 pencetakan berkas	92
Gambar IV. 4 pamaraf pimpinan.	92
Gambar IV. 5 pemindaian berkas.....	93
Gambar IV. 6 Gambar Alur Kerja E-Office dan Double Work.....	96
Gambar IV. 7 berkas keluar dari Direksi..	103
Gambar IV. 8 berkas di distribusikan/diserahkan ke unit terkait.....	104
Gambar IV. 9 berkas diserahkan ke unit kearsipan.....	104
Gambar IV. 10 berkas surat keluar dan masuk menumpuk di unit kearsipan.....	105
Gambar IV. 11 E-Office mengalami kendala saat penginputan	111

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Komparasi Sistem Administrasi Konvensional dan E-Office.....	21
Tabel II. 2 Penelitian Terdahulu.....	42
Table III. 1 Waktu Penelitian.....	52
Table III. 2 Daftar Informan.....	58
Table III. 3 Tabel Sample Size Kualitatif	59
Table III. 4 Rancangan Instrumen Wawancara.....	63
Table III. 5 Tabel Komparasi Data Penelitian	74
Tabel IV. 1 Data Partisipan.....	85



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	150
Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian Skripsi	154
Lampiran 3 Surat Balasan Perizinan Penelitian Skripsi dari Perusahaan	155
Lampiran 4 Kuesioner Pra-Riset.....	156
Lampiran 5 Persetujuan Dosen Pembimbing	157
Lampiran 6 Persetujuan Seminar Proposal	158
Lampiran 7 Persetujuan Sidang Skripsi	159
Lampiran 8 Kartu Konsultasi Seminar Proposal.....	160
Lampiran 9 Kartu Konsultasi Sidang Skripsi	161
Lampiran 10 Surat Perbaikan Seminar Proposal	162
Lampiran 11 Dokumentasi Wawancara	163
Lampiran 12 Transkrip Wawancara	164
Lampiran 13 Turnitin	184



Intelligentia - Dignitas