

KOMPETENSI ADMINISTRASI PERKANTORAN MENJAWAB TANTANGAN DI ERA SOCIETY 5.0

Marsofiyati, Roni Faslah, Henry Eryanto, Ponco Dewi, Maulana Amirul Adha, Puji Wahono,
Ghifari Aminudin Fad'li, Nurvanny Agustyana, Wahyu Kazeka
Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi,
Universitas Negeri Jakarta
marsofiyati@unj.ac.id, ronifaslah@fe.unj.ac.id, henryeryanto@unj.ac.id,
poncodewi@unj.ac.id, maulanaamiruladha@unj.ac.id, wahono@unj.ac.id,
ghifariaf55@gmail.com, vannyagustyana@gmail.com, kazekawahyu@gmail.com.

Abstract

Vocational High Schools (SMK) play a pivotal role in cultivating competent and relevant Human Resources (HR) that align with contemporary demands. SMK Walisongo 2 Depok, as a model progressive vocational institution, actively addresses the challenges posed by the Society 5.0 era through diverse training and educational initiatives. Society 5.0 underscores the necessity for synergies between humans and technology, emphasizing the cultivation of profound competencies. The field of office administration assumes a critical role in facilitating this transformative journey, demanding competencies in digital data management, data analysis, and emotional intelligence. Community engagement extends to the provision of training and mentorship for both students and teachers at SMK Walisongo 2 Depok. The implementation process is characterized by stages such as preparation, training, simulation, evaluation, and the finalization of products. The attained results demonstrate an 85% enhancement in comprehending office administration competencies and the practical application of cutting-edge technology. This achievement is anticipated to fortify the trajectory of Information and Communication Technology (ICT) in the future. In conclusion, these endeavors are pivotal for sustaining vocational education that remains responsive to the demands of the Society 5.0 era. Continuous monitoring and collaborative efforts are imperative for ensuring the longevity and advancement of educational quality.

Keywords: *administration; competency; office administration competency.*

Abstrak

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) memiliki peran kunci dalam menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dan relevan dengan tuntutan zaman. SMK Walisongo 2 Depok, sebagai contoh sekolah kejuruan yang progresif, secara aktif menanggapi tantangan era Society 5.0 melalui berbagai pelatihan dan program pendidikan yang sesuai. Era Society 5.0 menuntut sinergi antara manusia dan teknologi, mendorong perlunya kompetensi mendalam. Fokus utama SMK Walisongo 2 Depok adalah pengembangan kompetensi praktis yang sejalan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan industri. Administrasi perkantoran menjadi aspek kunci dalam mendukung transformasi pada zaman ini, dengan tuntutan kompetensi dalam manajemen data digital, analisis data, dan kecerdasan emosional. Pengabdian masyarakat melibatkan pelatihan dan pendampingan bagi siswa dan guru SMK Walisongo 2 Depok. Outputnya mencakup laporan, surat keterangan mitra, artikel ilmiah, publikasi media massa, dan buku dengan Hak Kekayaan Intelektual (HKI). Proses implementasi melibatkan tahapan persiapan, pelatihan, simulasi, evaluasi, dan finalisasi produk. Hasilnya mencakup peningkatan pemahaman kompetensi administrasi perkantoran dan penerapan teknologi terkini, dengan capaian sebesar 85%. Hal ini diharapkan dapat mendukung perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) di masa depan. Kesimpulannya, kegiatan ini krusial dalam menopang pendidikan kejuruan yang responsif terhadap tuntutan era Society 5.0, dan diperlukan monitoring serta kerja sama lanjutan untuk menjaga keberlanjutan dan peningkatan kualitas pendidikan.

Kata Kunci: *adminstrasi;kompetensi;kompetensi administrasi perkantoran*

1. PENDAHULUAN (Introduction)

Pendidikan di Indonesia telah mengalami perubahan signifikan dalam beberapa dekade terakhir ini. Salah satu perubahan yang mencolok adalah penekanan pada penciptaan tenaga pendidik dan siswa yang memiliki kompetensi yang kuat dan relevan. Tuntutan ini tidak hanya berlaku bagi pendidikan tinggi, tetapi juga pada tingkat sekolah menengah, terutama Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). SMK memainkan peran penting sebagai pioneer dalam

menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi tinggi dalam bidang-bidang yang diminati. Keberhasilan SMK dalam mewujudkan kompetensi ini menjadi kunci untuk mempersiapkan generasi muda Indonesia menghadapi tantangan di era globalisasi dan perkembangan teknologi yang cepat.

Dalam dunia kerja yang semakin kompetitif, kemampuan praktis dan keahlian teknis menjadi sangat penting. SMK menjadi lembaga pendidikan yang menjawab tuntutan ini dengan menyediakan program pendidikan yang berfokus pada pembekalan kompetensi praktis. Dengan demikian, dalam rangka memenuhi tuntutan ini, SMK harus terus meningkatkan kualitas pendidikan dan melibatkan siswa dalam pengalaman praktis yang relevan. Peningkatan ini akan membantu menciptakan tenaga pendidik dan siswa yang memiliki kompetensi yang kuat, yang pada gilirannya akan meningkatkan daya saing negara dan menciptakan peluang kerja yang lebih baik bagi generasi muda Indonesia. Oleh karena itu, peran SMK sebagai pioneer dalam menghasilkan SDM yang memiliki kompetensi di bidang-bidang yang diminati merupakan hal yang sangat penting untuk masa depan pendidikan dan perekonomian Indonesia.

SMK Walisongo 2 Depok, yang terletak di kota madya Depok, Jawa Barat, merupakan salah satu sekolah kejuruan yang tengah mengalami perkembangan yang sangat positif dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan ini sejalan dengan perubahan dinamis dalam pendidikan dan teknologi di era Society 5.0 yang menggabungkan manusia dengan teknologi secara sinergis. Saat ini, SMK Walisongo 2 Depok menanggapi tantangan ini dengan menghadirkan berbagai pelatihan dan program pendidikan yang dirancang untuk menghasilkan tenaga pendidik dan siswa yang memiliki kompetensi tinggi di bidangnya.

Era Society 5.0 adalah periode yang ditandai oleh integrasi teknologi digital, kecerdasan buatan, dan Internet of Things (IoT) ke dalam semua aspek kehidupan manusia. Di dalamnya, guru dan siswa dituntut untuk memiliki kompetensi yang mendalam pada bidang yang mereka geluti. Hal ini menjadi semakin penting dalam dunia pendidikan kejuruan, di mana keterampilan praktis dan keahlian teknis sangat dibutuhkan untuk mempersiapkan siswa menghadapi dunia kerja yang berubah dengan cepat.

SMK Walisongo 2 Depok memahami bahwa untuk memenuhi tuntutan era Society 5.0, pendidikan harus selalu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan industri. Oleh karena itu, sekolah ini terus melakukan berbagai pelatihan dan peningkatan dalam kurikulum dan metode pengajaran untuk memastikan guru dan siswa memiliki kompetensi yang relevan dan mutakhir. Ini adalah langkah penting dalam mempersiapkan generasi muda Depok untuk bersaing di pasar kerja yang semakin kompleks dan teknologi.

Dengan fokus pada pengembangan kompetensi yang mendalam dan relevan, SMK Walisongo 2 Depok berperan sebagai lembaga pendidikan yang sangat relevan dalam era Society 5.0, yang menekankan kolaborasi antara manusia dan teknologi untuk mencapai kemajuan dan inovasi yang lebih besar. Dengan demikian, SMK Walisongo 2 Depok menjadi bagian integral dalam membangun sumber daya manusia yang mampu menjawab tantangan masa depan yang penuh dengan dinamika dan perkembangan teknologi yang cepat.



Gambar 1. Pelatihan Uji Kompetensi

2. TINJAUAN LITERATUR (*Literature Review*)

Kompetensi administrasi perkantoran didefinisikan sebagai kombinasi keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang diperlukan oleh individu untuk menjalankan tugas-tugas administrasi dengan efektif dan efisien. Kompetensi ini mencakup kemampuan dalam manajemen waktu, penggunaan teknologi, komunikasi interpersonal, dan pemahaman tentang tata kelola dokumen.

Administrasi perkantoran memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung transformasi menuju Society 5.0. Administrasi yang efisien dan responsif diperlukan untuk mengelola data, informasi, dan proses kerja yang semakin kompleks dan terkoneksi. Ini mencakup tugas-tugas seperti manajemen dokumen digital, manajemen waktu yang cerdas, dan komunikasi lintas-platform. Dalam era di mana data menjadi aset berharga, kompetensi administrasi perkantoran mencakup kemampuan manajemen data yang efektif dan analisis data untuk menghasilkan wawasan yang mendukung pengambilan keputusan strategis.

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara administrasi perkantoran dilakukan. Kini, kompetensi dalam penggunaan perangkat lunak, platform kolaborasi online, manajemen data digital, dan keamanan informasi menjadi sangat penting. Kompetensi ini juga mencakup pemahaman tentang analisis data untuk mendukung pengambilan keputusan.

Penting untuk memiliki metode pengukuran dan evaluasi yang efektif untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan perkembangan. Pengukuran kinerja individu dalam administrasi perkantoran dapat digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan organisasi. Administrasi perkantoran yang sukses di era ini membutuhkan pemahaman tentang kecerdasan emosional. Kemampuan dalam mengelola hubungan antar-individu dan berkolaborasi dengan baik menjadi sangat penting. Organisasi perlu berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi administrasi perkantoran yang sesuai dengan konteks Society 5.0. Ini dapat mencakup pelatihan dalam penggunaan teknologi terbaru, manajemen proyek yang adaptif, dan pengembangan keterampilan kreatif.

3. METODE PELAKSANAAN (*Materials and Method*)

Metode dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat menggunakan pendekatan berupa pelatihan dan pendampingan. Metode tersebut dilakukan guna mencapai target-target

yang telah ditetapkan, seperti luaran serta peningkatan kompetensi pada para peserta yang berasal dari mitra. Secara rinci tahapan-tahapan tersebut, yaitu: 1) tahap persiapan, di tahap ini, dilakukan persiapan awal untuk memulai kegiatan pengabdian kepada masyarakat. kegiatan ini berupa pengenalan kompetensi administrasi perkantoran. 2) kegiatan pelatihan dan pendampingan, pada tahap kedua, kegiatan akan dilakukan secara tatap muka ke SMK Walisongo 2 Depok. Kegiatan pelatihan kompetensi administrasi perkantoran 3) kegiatan pelaksanaan hasil, tahap berikutnya atau tahap ketiga, akan dilakukan simulasi penerapan dari pelatihan yang telah dilakukan 4) evaluasi, di tahap ini, dilakukan evaluasi dan umpan balik. Hal ini dilakukan berdasarkan proses pelatihan dan hasil pendampingan yang telah dilakukan dan 5) finalisasi produk dan luaran, tahap kelima atau tahap terakhir, dilakukan dengan finalisasi produk atau luaran.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN (*Results and Discussion*)

Luaran Pengabdian Masyarakat dalam Kegiatan Pelatihan Kompetensi Administrasi Perkantoran di SMK Walisongo 2 Depok. Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan di SMK Walisongo 2 Depok memiliki sejumlah luaran yang terbagi menjadi dua kategori, yaitu luaran wajib dan luaran tambahan. Luaran Wajib sebagai berikut :

1. Laporan Akhir Kegiatan Pelatihan Kompetensi Administrasi Perkantoran di SMK Walisongo 2 Depok: Salah satu luaran yang penting dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah laporan akhir. Laporan ini berfungsi sebagai dokumen yang mendokumentasikan seluruh proses pelatihan kompetensi administrasi perkantoran yang telah dilaksanakan di SMK Walisongo 2 Depok. Laporan ini mencakup semua aspek kegiatan, mulai dari perencanaan, implementasi, hingga evaluasi. Dalam laporan ini, terdapat deskripsi detail tentang materi pelatihan, metode yang digunakan, serta hasil yang dicapai selama pelatihan.
2. Surat Keterangan dari Mitra: Laporan pengabdian masyarakat ini juga mencakup surat keterangan dari pihak mitra, yaitu SMK Walisongo 2 Depok. Surat ini berisi konfirmasi adanya peningkatan keberdayaan mitra yang sesuai dengan permasalahan yang telah diidentifikasi. Surat keterangan ini juga dapat mencakup pengakuan dari mitra terhadap kontribusi yang telah diberikan oleh tim pelaksana pengabdian masyarakat.
3. Penyusunan dan Publikasi Artikel Ilmiah: Hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini akan diolah dan disusun dalam bentuk artikel ilmiah. Artikel ini akan memuat rangkuman tentang pendekatan, metode, hasil, serta dampak dari pelatihan kompetensi administrasi perkantoran yang telah dilaksanakan. Artikel ilmiah ini kemudian akan dipublikasikan di jurnal atau platform ilmiah lainnya agar dapat diakses oleh masyarakat akademik dan praktisi terkait.
4. Publikasi Melalui Media Massa: Sebagai bagian dari luaran wajib, kegiatan pengabdian masyarakat ini juga akan dikenalkan kepada masyarakat luas melalui media massa. Publikasi ini dapat dilakukan melalui berbagai saluran, termasuk platform video seperti YouTube dan pemberitaan di media cetak atau daring. Tujuan dari publikasi ini adalah untuk memberi tahu masyarakat mengenai kegiatan pengabdian dan manfaat yang dihasilkan.



Gambar 2. Pengabdian Masyarakat SMK 2 Walisongo Depok

Kegiatan pengabdian masyarakat ini juga menghasilkan luaran tambahan yang memiliki nilai lebih dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan kekayaan intelektual:

1. Buku dengan Hak Kekayaan Intelektual (HKI): Sebagai luaran tambahan, tim pelaksana pengabdian masyarakat dapat menghasilkan buku yang memiliki Hak Kekayaan Intelektual (HKI). Buku ini dapat mencakup panduan, metode, atau informasi lebih rinci tentang kompetensi administrasi perkantoran. Dengan adanya HKI, buku ini dapat melindungi isi intelektualnya dan dapat digunakan sebagai referensi penting dalam konteks kompetensi administrasi perkantoran.

Tabel 1. Jadwal Kegiatan

No	Kegiatan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Pemetaan Masalah												
2	Penyusunan Proposal												
3	Survey dan Komunikasi dengan Pihak Mitra												
4	Penyiapan Perangkat Pelatihan												
5	Pelaksanaan Kegiatan												
6	Evaluasi Program												
7	Publikasi Luaran												
8	Laporan												

Capaian pengabdian masyarakat ini adalah Pelatihan kompetensi administrasi perkantoran, bertujuan untuk :

1. Kemampuan kelompok sasaran meningkat menjadi 85,80% dalam pemahaman mengenai kompetensi administrasi perkantoran. Peserta yang terdiri dari guru dan siswa mengalami peningkatan dalam pemahamannya yang ditandai dengan penyelesaian.

2. Kelompok sasaran mampu meningkatkan kompetensi sesuai dengan perkembangan ICT. Hal tersebut terlihat dari hasil pelatihan yang akan dilakukan dan pelaksanaan pelatihan kompetensi administrasi selanjutnya.

Capaian diatas dapat dilihat dari hasil *pre test* dan *pos test* respondensi sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Pre-Test dan Post-Test

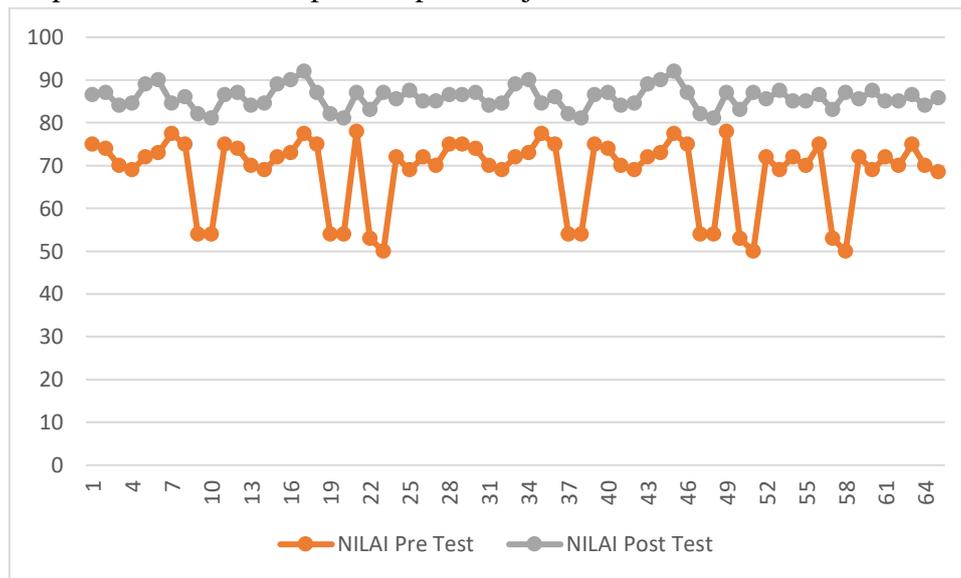
NO	Responden	NILAI	
		Pre Test	Post Test
1	Responden 1	75	86,5
2	Responden 2	74	87
3	Responden 3	70	84
4	Responden 4	69	84,5
5	Responden 5	72	89
6	Responden 6	73	90
7	Responden 7	77,5	84,5
8	Responden 8	75	86
9	Responden 9	54	82
10	Responden 10	54	81
11	Responden 11	75	86,5
12	Responden 12	74	87
13	Responden 13	70	84
14	Responden 14	69	84,5
15	Responden 15	72	89
16	Responden 16	73	90
17	Responden 17	77,5	92
18	Responden 18	75	87
19	Responden 19	54	82
20	Responden 20	54	81
21	Responden 21	78	87
22	Responden 22	53	83
23	Responden 23	50	87
24	Responden 24	72	85,5
25	Responden 25	69	87,5
26	Responden 26	72	85
27	Responden 27	70	85
28	Responden 28	75	86,5
29	Responden 29	75	86,5
30	Responden 30	74	87
31	Responden 31	70	84
32	Responden 32	69	84,5
33	Responden 33	72	89

NO	Responden	NILAI	
		Pre Test	Post Test
34	Responden 34	73	90
35	Responden 35	77,5	84,5
36	Responden 36	75	86
37	Responden 37	54	82
38	Responden 38	54	81
39	Responden 39	75	86,5
40	Responden 40	74	87
41	Responden 41	70	84
42	Responden 42	69	84,5
43	Responden 43	72	89
44	Responden 44	73	90
45	Responden 45	77,5	92
46	Responden 46	75	87
47	Responden 47	54	82
48	Responden 48	54	81
49	Responden 49	78	87
50	Responden 50	53	83
51	Responden 51	50	87
52	Responden 52	72	85,5
53	Responden 53	69	87,5
54	Responden 54	72	85
55	Responden 55	70	85
56	Responden 56	75	86,5
57	Responden 57	53	83
58	Responden 58	50	87
59	Responden 59	72	85,5
60	Responden 60	69	87,5
61	Responden 61	72	85
62	Responden 62	70	85
63	Responden 63	75	86,5
64	Responden 64	70	84
Rata-rata		68,48	85,80

Dengan hasil pre-test sebesar 68,48% dan hasil post-test sebesar 85,80%, dapat disimpulkan bahwa peserta telah mengalami peningkatan signifikan dalam pemahaman mengenai kompetensi administrasi perkantoran setelah mengikuti program atau pembelajaran yang terkait.

Peningkatan sebesar 17,32% antara pre-test dan post-test mencerminkan efektivitas materi pembelajaran atau program pelatihan yang diterapkan. Ini menunjukkan bahwa peserta telah

berhasil memahami dan menguasai pengetahuan serta keterampilan yang terkait dengan administrasi perkantoran selama periode pembelajaran.



Gambar 3. Rata-rata Pre-test dan Post-Test

Peningkatan yang konsisten ini bisa disebabkan oleh pendekatan pembelajaran yang efektif, metode pengajaran yang sesuai, atau penerapan strategi evaluasi yang memberikan umpan balik yang konstruktif kepada peserta. Selain itu, mungkin juga ada faktor-faktor seperti partisipasi aktif peserta, dukungan instruktur, atau penggunaan teknologi dalam pembelajaran yang turut berkontribusi pada hasil yang positif.

Hasil post-test yang mencapai 85,80% menunjukkan bahwa sebagian besar peserta telah mencapai tingkat pemahaman yang tinggi terkait dengan kompetensi administrasi perkantoran. Kesimpulannya, program atau pembelajaran ini dapat dianggap berhasil dalam meningkatkan pemahaman peserta mengenai kompetensi administrasi perkantoran.

5. KESIMPULAN (*Conclusions*)

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada hari Jum'at tanggal 18 Agustus 2023 yang berlokasi pada SMK Walisongo 2 Depok, dengan peserta dari pengabdian kepada masyarakat adalah para Siswa dan Guru SMK Walisongo 2 Depok. Kegiatan yang tim pengabdian lakukan adalah melaksanakan pelatihan yang menggunakan cara presentasi tentang peningkatan kompetensi administrasi perkantoran bagi siswa dan guru. Narasumber yang melakukan pemaparan adalah Ady Fahril S, S.Pd., sedangkan tim pengabdian terdiri dari Marsofiyati, S.Pd., M.Pd., Prof. Dr. Henry Eryanto, MM., Roni Faslah, S.Pd., MM., Dra. Rr. Ponco Dewi Karyaningsih, MM., Dr. Puji Wahono, SE., M.Si., dan Maulana Amirul Adha, S. Pd., M. Pd.

Dengan kegiatan dilaksanakan dengan melakukan pemaparan materi oleh Ady Fahril S, S.Pd. tentang materi Konsep Dasar Administrasi Perkantoran, dilanjutkan dengan Mengelola Telepon dan Korespondensi. Setelah penjelasan materi maka dilaksanakan tanya jawab antara nara sumber dan para peserta dengan dilanjutkan diskusi untuk mengembangkan kemampuan kompetensi mereka. Dengan hasil pre-test sebesar 68,48% dan hasil post-test sebesar 85,80% yang berarti mengalami peningkatan sebesar 17,32%, dapat disimpulkan bahwa peserta telah

mengalami peningkatan signifikan dalam pemahaman mengenai kompetensi administrasi perkantoran setelah mengikuti program atau pembelajaran yang terkait.

Dengan dilakukannya Pengabdian Kepada Masyarakat ke SMK Walisongo 2 Depok dalam bentuk pelatihan kepada Siswa dan Guru, kami berharap terdapat monitoring maupun kerja sama untuk tindak lanjut demi menjaga stabilitas kompetensi administrasi perkantoran yang dimiliki para peserta.

6. UCAPAN TERIMA KASIH (*Acknowledgement*)

Dalam rangka pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini, kami ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Universitas Negeri Jakarta, khususnya kepada Fakultas Ekonomi, atas dukungan finansial yang telah diberikan. Dana yang disediakan oleh universitas telah memungkinkan kami untuk melaksanakan kegiatan ini dengan sukses. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada SMK 2 Walisongo Depok selaku mitra dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat. Kerjasama yang baik dari pihak SMK 2 Walisongo Depok telah menjadi landasan yang kuat dalam menyelesaikan proyek ini. Semua bantuan, dukungan, dan kerja sama yang diberikan oleh kedua belah pihak sangat berarti bagi kelancaran kegiatan ini. Kami berharap kerja sama ini akan terus berkembang untuk mendukung pengembangan kompetensi administrasi perkantoran di masa depan.

7. DAFTAR PUSTAKA (*References*)

- Ardhoyo, TE. 2013. Rapat yang Baik Berarti Keuntungan Lebih Besar, *Jurnal Wacana* Volume XII No.1.
- Basuki, Sulistyono. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Gie, The Liang. 2008. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: LibertyYogyakarta.
- Haryadi, Hendi. 2009. *Administrasi Perkantoran untuk Manajer dan Staf*. Jakarta Selatan: Visimedia.
- I Made Wijana & Andora. 2016. Peranan Sekretaris dalam Menyelenggarakan Rapat Di Sekretariat DPRD Kota Tangerang Selatan, *Jurnal Sekretaris* vol 3 No.1.
- Marina Siswanti, 2016. *Mengatur dan Menjalankan Rapat yang Efektif dan Efisien*. http://etikamanajerjurnalmarina.blogspot.com/2016/01/mengatur-dan-menjalankan-rapat-yang_25.html.
- Marsufiyati & Henry Eryanto. 2015. *Manajemen Perkantoran*, Jakarta: Lembaga Pengembangan Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
- Maryati, MC. 2008. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: UPPP STIMYKPN.
- Moekijat. 2007. *Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Priansa. Doni, J. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sayuti Abdul Jalaludin. 2013. *Manajemen Kantor Praktis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukoco, Badri Munir. 2006. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya: Erlangga.