

Implementasi Aplikasi *General Affair Service* dalam Meningkatkan Komunikasi Internal

¹Zahira Azkiya Ramadhani, ²*Chandra Hendriyani, ³Tengku Sitti Rochmah
^{1,2,3}Akademi Sekretari Manajemen Taruna Bakti
Kota Bandung, Indonesia

¹zahira.ramadhani@asmtb.ac.id, ²chandra@asmtb.ac.id, ³t.sitti.r@asmtb.ac.id

*Penulis Korespondensi

Diajukan : 11/07/2023

Diterima : 12/08/2023

Dipublikasi : 14/08/2023

ABSTRAK

Revolusi industri yang mendorong transformasi teknologi digital telah berdampak masif terhadap kehidupan manusia, tidak terkecuali di bidang komunikasi. Komunikasi memiliki peran penting dalam organisasi yang merupakan media untuk koordinasi, menyampaikan ide dan gagasan baik eksternal atau internal. Di era teknologi, komunikasi internal dapat ditingkatkan menggunakan aplikasi, salah satu bentuk untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja adalah penggunaan aplikasi *General Affair (GA) Service* yang digunakan oleh PT PLN (Persero) Pusharlis Kantor Induk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi aplikasi *GA service* dalam meningkatkan komunikasi internal di PT PLN (Persero) Pusharlis Kantor Induk dengan menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif. Data primer didapatkan melalui wawancara dan observasi sedangkan data sekunder berasal dari jurnal dan laporan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *e-meeting* pada aplikasi *GA service* berdampak positif terhadap komunikasi internal khususnya saat pemesanan ruang rapat di PT PLN (Persero) Pusharlis Kantor Induk dengan persentase 72,7% setuju dan 27,3% sangat setuju.

Kata Kunci: Aplikasi *GA service*; Digital; Komunikasi Internal; Rapat; Transformasi.

I. PENDAHULUAN

Revolusi industri mengalami puncaknya pada saat ini dengan lahirnya teknologi digital yang berdampak masif terhadap kehidupan manusia di seluruh dunia dimana revolusi industri 4.0 memiliki skala, ruang lingkup, serta kompleksitas yang lebih luas. Kemajuan teknologi baru yang mengintegrasikan dunia fisik, digital, dan biologis telah memengaruhi semua disiplin ilmu, ekonomi, industri, dan pemerintah, tidak terkecuali di bidang komunikasi sebagai suatu disiplin ilmu. Perkembangan komunikasi juga dipengaruhi oleh sistem dan perkembangan industri di dalamnya (Hasanah et al., 2019)

Menurut Syahyudin, 2020, bahwa komunikasi memiliki peranan sangat penting dalam sebuah organisasi atau bisnis, karena merupakan bentuk koordinasi antar anggota atau tim untuk menyampaikan ide dan gagasan yang dapat dibedakan menjadi komunikasi internal dan eksternal. Secara spesifik menurut Lawrence (Dalam Silviani, 2020), komunikasi internal adalah pertukaran ide dan gagasan di antara sesama karyawan perusahaan atau antara karyawan dengan atasan dalam suatu perusahaan demi terwujudnya tujuan perusahaan dengan struktur yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan komunikasi internal adalah meningkatkan produktivitas dengan adanya kekinian informasi maka tim akan bekerja dengan penuh semangat agar bisa memenuhi kebutuhan (Trihastuti, 2019). Menurut Octami, 2020, bahwa komunikasi internal perusahaan tidak hanya sekedar komunikasi secara langsung yang dilakukan di lingkungan perusahaan saja, namun dapat melalui berbagai media komunikasi dalam bentuk aplikasi.

Salah satu perusahaan yang menggunakan aplikasi sebagai media komunikasi internal adalah PT PLN (Persero) Pusharlis. PT PLN (Persero) Pusharlis yang bergerak di bidang *design* dan *reverse engineering* peralatan ketenagalistrikan, memiliki visi menjadi *center of excellence* dalam kemandirian teknologi bidang *engineering* terapan peralatan ketenagalistrikan yang bertumbuh kembang, unggul, dan terpercaya. Untuk mencapai visi tersebut, dibutuhkan komunikasi internal yang efektif, seperti yang dikemukakan oleh Sari & Nurdin, 2016, bahwa pola komunikasi yang efektif merupakan sarana yang diperlukan untuk mengkoordinasikan, menggerakkan, dan menyelaraskan seluruh sumber daya yang tersedia, yang nantinya akan menimbulkan rasa motivasi yang cukup kuat dari orang-orang di dalam organisasi tersebut untuk mencapai tujuan yang diinginkan, selaras dengan Chitrao (Dalam Setyana & Aruman, 2021) yang mengemukakan bahwa komunikasi di dalam setiap organisasi merupakan hal krusial agar organisasi tersebut dapat berfungsi dengan lancar dan merupakan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan-tujuan dan objektif-objektif organisasi, oleh karena itu PT PLN (Persero) Pusharlis menggunakan Aplikasi GA Service.

Aplikasi GA Service ini merupakan wujud dari respon transformasi digital yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) dengan beberapa *expected benefits* diantaranya; *improved productivity, improve visibility, improve capability, operational efficiency, improve decision making, dan cost savings*. Aplikasi ini dapat digunakan oleh pegawai PLN untuk melakukan berbagai pemesanan layanan yang disediakan oleh Divisi/Bidang *General Affairs* berupa berbagai macam fitur layanan, seperti aplikasi manajemen surat, layanan transportasi non SPPD, layanan pemesanan ruang rapat dan konsumsi, serta layanan permintaan alat tulis kantor dan *computer supply*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana implementasi Aplikasi *General Affair Service* dalam meningkatkan komunikasi internal yang ada di PT PLN (Persero) Pusharlis.

II. STUDI LITERATUR

Komunikasi

Istilah komunikasi atau *communication* berasal dari kata latin *communicatio* yang bersumber dari kata *communis* yang berarti sama makna dan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan komunikasi sebagai pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Effendy dalam Indriani, 2023). Komunikasi merupakan suatu hal yang menjadi perhatian utama dalam suatu perusahaan karena digunakan dalam pergaulan dan pekerjaan (Kurniasih, 2021)

Menurut Alleyne bahwa komunikasi yang efektif adalah kunci untuk meningkatkan keterlibatan karyawan sehingga akan meningkatkan kinerja perusahaan (Dalam Helvarita et al., 2018) dan membantu membangun kerja sama di organisasi yang akan meningkatkan kinerja karyawan (Kalogiannidis, 2020). Hariyanto, 2021, menyimpulkan bahwa komunikasi memiliki beberapa karakteristik, diantaranya; komunikasi adalah suatu proses, upaya yang disengaja serta mempunyai tujuan, menuntut adanya partisipasi dan kerja sama dari para pelaku yang terlibat, bersifat simbolis dan interaksional, serta menembus faktor ruang dan waktu.

Berdasarkan ruang lingkupnya, komunikasi dibagi menjadi komunikasi internal dan eksternal (Pohan & Fitria, 2021). Menurut Brennan dan Suprpto, 2011, bahwa komunikasi internal adalah pertukaran gagasan di antara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi), dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (Dalam Agustini & Purnaningsih, 2018) dan menurut Kline & Ishii, 2008 (Dalam Rochmah et al., 2020) komunikasi internal menyediakan cara yang jelas untuk berkomunikasi dengan orang lain, sehingga mereka berbagi informasi tentang tujuan atau inisiatif sendiri dan mencapai tujuan lebih cepat.

Romli (Dalam Nurhikmah, 2018) membedakan komunikasi internal menjadi dua dimensi, yaitu:

- 1) Komunikasi Vertikal (*Vertical Communication*) yang merupakan komunikasi yang terjalin dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas, seperti komunikasi antara pimpinan kepada bawahan yang dapat berupa pemberian instruksi, perintah, petunjuk, dan informasi, sedangkan komunikasi dari bawah ke atas yaitu komunikasi antara bawahan kepada pimpinan seperti seorang bawahan memberikan laporan-laporan, mengemukakan pendapat, saran, dan pengaduan-pengaduan kepada pimpinan;
- 2) Komunikasi Horizontal atau Lateral (*Horizontal or Lateral Communication*) dimana komunikasi yang terjadi antara sesama bawahan ataupun sesama atasan. Komunikasi ini dapat terjalin di dalam bagian yang sama atau bagian yang berbeda tetapi tetap dalam satu organisasi yang sama. Komunikasi ini dapat melancarkan penerimaan dan pertukaran informasi, pengetahuan, dan masalah-masalah yang terjadi sehingga dapat membantu sebuah organisasi memecahkan suatu masalah dan menghindari adanya permasalahan lain.

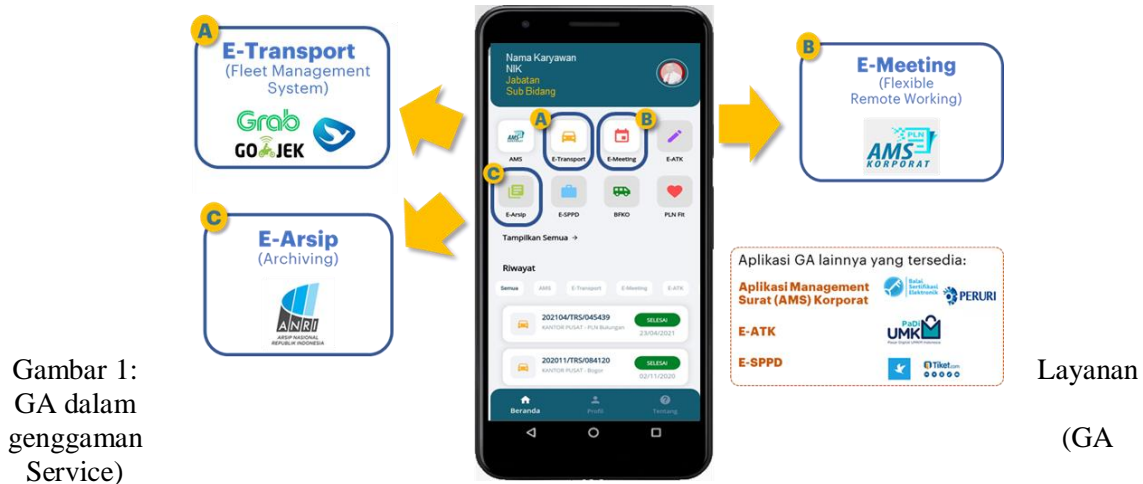
Kegiatan komunikasi internal dapat menggunakan media berupa sebuah aplikasi yang dibuat khusus ataupun memanfaatkan aplikasi yang sudah ada (Pebrianti et al., 2020). Komunikasi tersebut mencakup komunikasi terbuka seperti *meeting*, *e-mail*, dan *newsletter* (Setyana & Aruman, 2021). *Meeting* atau rapat merupakan salah satu komunikasi yang paling sering dilakukan di perusahaan (LeBlanc & Nosik, 2019)

Menurut Nunung dan Evi (Dalam Khusnia, 2019) rapat merupakan suatu alat komunikasi antara pimpinan kantor dan karyawannya, sedangkan Wibawa & Riyanto, 2008 (Dalam Asmara et al., 2021) mengatakan bahwa rapat adalah sarana untuk mendapatkan kesepahaman dan langkah tertentu dalam suatu masalah.

Aplikasi GA Service

Transformasi teknologi digital dalam dunia bisnis telah menjadi suatu kebutuhan yang memegang peranan penting dalam berbagai aspek kehidupan (Munawar, 2014, dalam Herdiana et al., 2021). Menurut Rochmah et al., 2020, digitalisasi menjadi suatu hal yang tidak dapat dihindari dan semua jenis organisasi harus memiliki kegesitan dalam merespon perubahan agar dapat terus bersaing untuk kelangsungan organisasi. Oleh karena itu, menurut Ganzarain and Errasti, 2016 perusahaan-perusahaan perlu meningkatkan agilitas mereka untuk mengelola seluruh rantai nilai dengan bantuan teknologi virtual dan fisik yang menyediakan kolaborasi dan adaptasi cepat untuk bisnis dan operasi mereka (Dalam Salkin et al., 2018). Dalam peningkatan proses layanan perusahaan menggunakan berbagai aplikasi berbasis teknologi dimana aplikasi berasal dari bahasa Inggris *application* yang berarti penggunaan atau penerapan. Dengan penggunaan aplikasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan. Menurut Abdurahman dan Riswaya, 2014 (Dalam Wahyuni et al., 2022) aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi.

PT PLN (Persero) sebagai salah satu perusahaan BUMN terkemuka di Indonesia telah merespon perubahan dengan melakukan transformasi digital layanan *general affairs* (GA) melalui aplikasi GA Service yang membuat layanan GA dapat diakses kapan saja dan di mana saja karena telah tersedia di *play store* dan *app store* untuk digunakan oleh karyawan PLN. Aplikasi GA service berfokus pada layanan *e-meeting*, *e-transport*, dan *e-arsip*. Beberapa manfaat yang ditawarkan adalah pegawai dapat memesan ruangan dan kendaraan di mana saja tanpa proses birokrasi yang panjang, kemudahan dalam mengakses layanan GA, termasuk persetujuan atasan dalam 1 *platform*, pegawai dapat mengakses data arsip yang berada pada berbagai unit arsip, karena data arsip telah terhubung (*interconnected*).



Gambar 1:
 GA dalam
 genggam
 Service)

Sumber: PT PLN Persero (2023)

Berikut penjelasan mengenai layanan aplikasi GA service:

Add. 1. E-Meeting merupakan layanan yang mendukung penerapan *flexible remote working* dimana pegawai PLN dapat memesan ruang kerja, ruang rapat, dan ruang kolaborasi di berbagai kantor PLN tanpa birokrasi yang panjang. Dengan data ruangan dan jadwal WFO yang selalu *updated* membuat penggunanya dapat menyesuaikan ruangan mana yang akan digunakan.

Add. 2. E-Transport merupakan layanan yang membantu karyawan dalam pemesanan transportasi, diantaranya permintaan kendaraan *pool*, kendaraan *online*, dan kendaraan khusus. Pegawai dapat memesan kendaraan di mana saja dan memiliki opsi memesan kendaraan *online* untuk perjalanan dinas.

Add. 3. E-Arsip merupakan layanan yang mendukung digitalisasi pengarsipan dokumen kedinasan. Pengguna dapat melakukan registrasi dan peminjaman dokumen arsip sehingga proses pencarian dan akses *softcopy* arsip bisa dilakukan di mana saja dengan cepat.

Aplikasi ini dapat digunakan apabila pengguna terkoneksi pada internet dan telah *log in* terlebih dahulu dengan cara; 1) Ketik kata kunci GA Service PLN pada *playstore/appstore* 2) Klik *install* untuk *download* dan *install* aplikasi pada *smartphone* 3) Pilih pegawai pada opsi *login* di aplikasi GA Service 4) Masukkan *e-mail* dan *password* SSO pada aplikasi GA Service, kemudian klik *sign in*.

III. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif dimana data-data didapatkan dari wawancara ke 11 responden yang merupakan pegawai fungsional di PT PLN (Persero) Pusharlis Kantor Induk. Setiap responden diberikan 15 pertanyaan yang sama terkait *General Affair Service* khususnya terkait *e-meeting* yang kemudian dihimpun berdasarkan setiap kategori pertanyaan selanjutnya dilakukan analisis dari mayoritas jawaban setiap responden. Studi pustaka juga digunakan baik dari jurnal atau laporan-laporan PT PLN (Persero) Pusharlis Kantor Induk, di mana PT PLN (Persero) Pusharlis Kantor Induk sendiri telah mendapatkan banyak penghargaan di bidang komunikasi, salah satunya penghargaan di ajang *BUMN Corporate Communications and Sustainability Summit (BCOMSS) 2023* sebagai *Favorite Corporate Communications of The Year* dan Juara 2 atas nominasi *Internal Communications Implementation*. Lokus penelitian dilakukan di PT PLN (Persero) Pusharlis Kantor Induk yang merupakan salah satu unit PT PLN (Persero) yang berlokasi di Jalan Banten No. 10 Kota Bandung.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

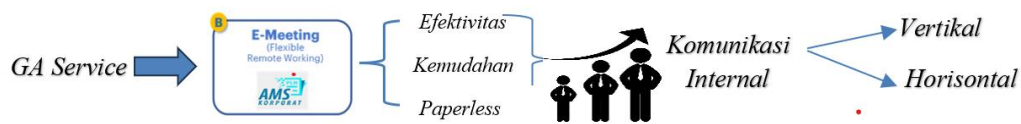
Transformasi digital layanan *general affairs services* merupakan salah satu bentuk agilitas PT PLN Pusharlis agar dapat menerapkan teknologi secara menyeluruh dalam model bisnis agar dapat terbangun komunikasi seperti diungkapkan oleh Hess et al., 2016 bahwa digitalisasi dapat berupa penerapan teknologi komunikasi informasi dan dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Dalam keragaman komunikasi internal saat ini, PT PLN Pusharlis menggunakan beberapa media komunikasi internal diantaranya kegiatan COC (*Code of Conduct*), media *newsletter*, Aplikasi Manajemen Surat (AMS), dan Aplikasi GA Service. Aplikasi GA Service merupakan sebuah aplikasi yang tersedia di *playstore* dan *appstore* yang bisa digunakan oleh karyawan PT PLN (Persero) termasuk karyawan PT PLN (Persero) Pusharlis. Dirilis sejak 13 Mei 2022,. Aplikasi ini dapat digunakan saat pengguna terkoneksi dengan internet dan *log in* terlebih dahulu.

Dengan adanya aplikasi GA *service*, PT PLN (Persero) Pusharlis dapat meningkatkan proses layanan *general affair*, termasuk layanan peminjaman ruang rapat di kantor PT PLN (Persero) Pusharlis Kantor Induk. Hasil wawancara terhadap 11 responden yang memiliki jabatan fungsional di PT PLN (Persero) Pusharlis Kantor Induk menunjukkan bahwa:

- a. Responden 100% adalah pengguna aplikasi GA *service* dan 63,6% dari total responden telah menggunakan layanan *e-meeting* selama lebih dari 6 bulan dan merasakan efektivitas transformasi teknologi dari manual ke digital khususnya di aplikasi GA *service* (*e-meeting*).
- b. Responden 100% setuju bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan dalam menyusun penjadwalan penggunaan ruangan rapat, sehingga tidak ada jadwal yang tumpang tindih dimana setiap orang sebelum melakukan penjadwalan dapat melihat jadwal ruangan yang telah terisi sesuai dengan pernyataan Fitriani, 2017 bahwa teknologi memberikan kemudahan; memberikan kecepatan informasi secara *real time* dimana salah satu kelebihan dari teknologi adalah pendistribusian informasi (Alam Budiman et al., 2019)
- c. Responden menyatakan bahwa layanan *e-meeting* pada aplikasi GA *service* menilai adalah bahwa layanan *e-meeting* merupakan wujud implementasi konsep *paperless office* dalam mendukung program otomatisasi perkantoran (Rochmah et al., 2020) dimana *paperless office automation* akan menyederhanakan beberapa proses bisnis dengan jejak digital yang jelas dan *sustainability* perusahaan dalam meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan.
- d. Berdasarkan hasil wawancara, responden 100% setuju bahwa proses komunikasi yang dilakukan dalam proses peminjaman melalui layanan *e-meeting* pada aplikasi GA *service* ini adalah komunikasi vertikal, dimana terjadi koordinasi secara intensif dari berbagai pihak secara hierarki dan menilai bahwa layanan *e-meeting* mempermudah proses pelaporan terkait ruang rapat yang akan atau telah digunakan dan mempercepat pemberian instruksi koordinasi lintas divisi. Aplikasi GA *service* juga membentuk komunikasi horizontal dimana terjadi

interaksi komunikasi dalam satu hirarki, yaitu antara sekretaris dengan pegawai di Divisi Aset Properti, Komunikasi, dan Umum (APKU) sehingga 72,7% setuju dan 27,3% sangat setuju bahwa layanan *e-meeting* mempermudah penyampaian informasi terkait ruang rapat yang masih tersedia dan memperkecil kesalahan pemesanan ruang rapat. Hal ini selaras dengan Munthe & Tiorida, 2017, yang menyatakan bahwa tujuan komunikasi horizontal adalah untuk koordinasi dan berbagi informasi.

- e. Namun demikian dalam implementasi layanan *e-meeting* pada aplikasi GA service yang merupakan bentuk komunikasi internal formal perusahaan secara tertulis ini masih ditemukan beberapa permasalahan, diantaranya berupa; *double* pemesanan akibat masih terdapat unit yang melakukan penjadwalan secara manual; tidak adanya notifikasi pada aplikasi oleh karena itu masih dibutuhkan *continues improvement* dalam aplikasi dan penyediaan menu konsumsi masih harus diisi secara manual.



Gambar 1 : Implementasi GA Service(*e-meeting*)

Sumber : Hasil pengolahan data (PT PLN Pusharlis,2023)

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis, dari beberapa dimensi komunikasi internal di Aplikasi GA Service khususnya di *e-meeting* adalah dapat disimpulkan bahwa dimensi yang paling tinggi adalah efektivitas kecepatan penyampaian informasi terkait ruang rapat yang masih tersedia dan memperkecil tumpang tindih jadwal penggunaan ruang rapat. Aplikasi ini dirasakan sangat bermanfaat dalam membangun komunikasi internal baik secara horisontal maupun vertikal. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi layanan *e-meeting* pada aplikasi GA service dapat meningkatkan komunikasi internal di PT PLN (Persero) Pusharlis Kantor Induk..

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Akademi Sekretari Manajemen Taruna Bakti yang telah memberikan ilmu dan motivasi serta kepada keluarga dan teman atas kasih sayang yang telah diberikan selama ini.

VII. REFERENSI

- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(1), 89–108. <https://doi.org/10.46937/16201825198>
- Alam Budiman, A., Thamrin, S., & Lasmono. (2019). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pembinaan Latihan Prajurit Yonif Mekanis 201/Jaya Yudha Guna Mendukung Tugas Pokok. *Strategi Dan Kampanye Militer (SKM)*, 5(2), 35–52.
- Asmara, G. I., Erdina, N., Ariza, R. A., & Suhairi, S. (2021). Urgensi Pertemuan dan Presentasi Dalam Organisasi Bisnis. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 1(2), 109–119. <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v1i2.487>
- Fitriani, D. R., Nengsih, K., & Anggraeni, R. (2017). Pola Komunikasi Internal Melalui Pesan Digital Pada Pt. Indosiar Visual Mandiri. *Mediakom*, 1(POLA KOMUNIKASI), 164–172. <https://fikom.gunadarma.ac.id/mediakom/index.php/mediakom/article/view/12>
- Hariyanto, D. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi Penulis : Didik Hariyanto*

Diterbitkan oleh Jl . Mojopahit 666 B Sidoarjo ISBN : 978-623-6081-32-7 Copyright © 2021 . Authors All rights reserved.

- Hasanah, U., Handoyo, A. H., Ruliana, P., & Irwansyah, I. (2018). Efektivitas E-Mail Sebagai Media Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan. *Inter Komunika : Jurnal Komunikasi*, 3(2), 153. <https://doi.org/10.33376/ik.v3i2.233>
- Helvarita, Zulkarnain, & Ginting, E. D. J. (2018). *Pengaruh Komunikasi Internal dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Keterikatan Karyawan di PT. Indonesia Asahan Aluminium (Persero)*. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/12111>
- Herdiana, Y., Suharya, Y., & Putri, N. I. (2021). Pemanfaatan Teknologi Digital Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Informasi Komunikasi (e-Journal)*, 8(2), 160–175. https://www.researchgate.net/profile/Rita-Komalasari-2/publication/345293819_Manfaat_Teknologi_Informasi_Dan_Komunikasi_Di_Masa_Pandemi_Covid_19/Links/5fb1fe5a299bf10c3683293c/Manfaat-Teknologi-Informasi-Dan-Komunikasi-Di-Masa-Pandemi-Covid-19.pdf
- Hess, T., Matt, C., Benlian, A., & Wiesböck, F. (2016). Options for Formulating a Digital Transformation Strategy. *MIS Quarterly Executive*, 15(2), 123-139.
- Indriani, R. O. (2023). Strategi Komunikasi Pemerintah pada Program Relokasi Pedagang Pasar Baru Desa Babulu Darat Kabupaten Penajam Paser Utara (Studi Tentang Program Pembangunan Pasar Baru Desa Babulu Darat Kabupaten Penajam Paser Utara). *Undergraduate Thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.*, 1–23.
- Kalogiannidis, S. (2020). Impact of Effective Business Communication on Employee Performance. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6), 1–6. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.631>
- Khusnia, G. G. (2019). *Tugas Sekretaris General Manager dalam Menyiapkan Rapat pada Sub Direktorat Services PT Dirgantara Indonesia*.
- Kurniasih. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal Dan Komunikasi Eksternal Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management Review*, 5(1), 633–638. <http://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreviewdoi:http://dx.doi.org/10.25157/mr.v5i1.5176>
- LeBlanc, L. A., & Nosik, M. R. (2019). Planning and Leading Effective Meetings. *Behavior Analysis in Practice*, 12(3), 696–708. <https://doi.org/10.1007/s40617-019-00330-z>
- Munthe, K., & Tiorida, E. (2017). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(1), 86. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i1.549>
- Nurhikmah, I. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Bagian Produksi PT. Matahari Sentosa Zipper Kota Cimahi). *Jurnal Administrasi Niaga*.
- Octami, S. (2020). *Pengaruh Teknologi Komunikasi Pesan Singkat WA terhadap Efektivitas Komunikasi Internal Perusahaan PT. JNE Medan*.
- Pebrianti, I. S., Solahudin, D., & Cholidah, L. I. (2020). Model komunikasi internal melalui aplikasi IT (Information Technology) Sisumaker (Analisis deskriptif pada humas Kementerian Hukum dan HAM Jawa Barat). *Humas: Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat*, 3, 255–268. <https://doi.org/10.15575/reputation.v3i3.2198>
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. *Journal Educational Research and Social Studies*, 2, hal. 31.
- Rochmah, T. S., Hendriyani, C., & Ramadhanty, S. (2020). Penanganan Surat Masuk Dengan Aplikasi Dropbox Untuk Efektifitas Komunikasi Internal di Era Digital. *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*, 4(1), 21. <https://doi.org/10.31104/jsab.v4i1.174>
- Salkin, C., Oner, M., Ustundag, A., & Cevikcan, E. (2018). *A Conceptual Framework for Industry 4.0*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-57870-5_1
- Sari, I., & Nurdin. (2019). Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Motivasi Kerja Pegawai. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(1), 74. <https://doi.org/10.17509/jpm.v4i1.14957>
- Setyana, F. O. R., & Aruman, A. E. (2021). Peran Komunikasi Internal Dalam Pencapaian Visi

-
- dan Penanaman Nilai Perusahaan Crediton Group Indonesia. *COMMENTATE: Journal of Communication Management*, 1(1), 33. <https://doi.org/10.37535/103002120213>
- Syahyudin, D. (2020). Pengaruh Gadget Terhadap Pola Interaksi Sosial Dan Komunikasi Siswa. *Gunahumas*, 2(1), 272–282. <https://doi.org/10.17509/ghm.v2i1.23048>
- Wahyuni, S., Tasril, V., & J. Prayoga, J. P. (2022). Desain Aplikasi Game Edukasi Pada Siswa Kelas 2 Sd Negeri 024777 Binjai. *Warta Dharmawangsa*, 16(4), 758–768. <https://doi.org/10.46576/wdw.v16i4.2431>