

Inkha Hedian Dena Fritiar¹

TRANSFORMASI ADMINISTRASI PERKANTORAN MELALUI INTEGRASI ARTIFICIAL INTELLIGENCE STRATEGI OPTIMALISASI EFISIENSI DAN PRODUKTIVITAS DI ERA DIGITAL

Inkha Hedian Dena Fritiar¹

¹Inkha Hedian Dena Fritiar (Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nurtanio Bandung, Indonesia)
hediwinka@gmail.com¹

Abstract

The development of Artificial Intelligence (AI) technology has had a significant impact across various fields, including office administration. The integration of AI in the digital era is a strategic step to enhance efficiency and productivity. This study employs a secondary literature analysis method, sourcing information from research journals and related articles. The research findings reveal that AI integration provides effective strategies for achieving higher efficiency and productivity. For instance, in document management, the use of AI improves the accuracy of data retrieval. OCR technology and text analysis enable automated archiving and document search processes, reducing manual workloads. In communication, the use of chatbots and virtual assistants increases employee satisfaction and speeds up response time, as AI delivers quick and accurate answers. Additionally, in decision making AI reduces human errors, supporting more precise and efficient decisions. However there are still challenges in the process, such as employees not fully understanding how to use new technology, necessitating further training and learning. Moreover there are obstacles in implementing AI including implementation cost, employee acceptance, and ethical issues related to the use of AI.

Keywords: Productivity; Digital; Office Administration; Artificial Intelligence; Automation, Efficiency

Abstrak

Perkembangan teknologi Artificial Intelligence (AI) memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai bidang termasuk administrasi perkantoran. Integrasi AI di era digital merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Penelitian ini menggunakan metode analisis literatur sekunder yang bersumber dari jurnal penelitian dan artikel terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi AI mampu memberikan strategi efektif untuk mencapai efisiensi dan produktivitas yang lebih tinggi, seperti dalam manajemen dokumen penggunaan AI meningkatkan akurasi pengambilan data, teknologi OCR, dan analisis teks memungkinkan otomatis proses pengarsipan dan pencarian dokumen mengurangi beban kerja secara manual, komunikasi penggunaan *chatbots* dan *asisten virtual* meningkatkan kepuasan karyawan dan mempercepat waktu respon dan AI memberikan jawaban cepat akurat, dan pengambilan keputusan mengurangi kesalahan manusia sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dan efisien. Walaupun dalam prosesnya masih ada kendala seperti karyawan masih belum memahami penggunaan teknologi baru, masih perlu pelatihan dan pembelajaran karyawan, dan masih ada tantangan dalam proses penerapan AI seperti biaya implementasi, penerimaan karyawan, dan masalah etika dalam penggunaan AI.

Kata Kunci: Produktivitas; Digital, Administrasi Perkantoran; Kecerdasan Buatan; Otomatisasi; Efisiensi
Corresponding author : hediwinka@gmail.com

Inkha Hedian Dena Fritiar¹

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi industri saat ini sudah berada di point 5.0 dimana perkembangan sudah sangat pesat dan cepat untuk mendorong perubahan berbagai industri perlunya kita cepat beradaptasi dengan teknologi yang ada. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini telah memberikan pengaruh dan perubahan besar terutama dalam aspek kehidupan manusia. Li (2021) menyatakan bahwa transformasi digital digambarkan sebagai perjuangan modern untuk bertahan dari ancaman disrupsi digital.

Transformasi digital mengalami pertumbuhan yang signifikan berdasarkan data Kementerian Keuangan, 2023 nilai industri digital Indonesia meningkat dari 41 Miliar dolar tahun 2019 menjadi 77 miliar dolar tahun 2022 serta diprediksi akan meningkat menjadi 130 miliar dolar tahun 2025. Sehingga salah satu teknologi yang berkembang pesat dan memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan produktifitas adalah *Artificial Intelligence* (AI). Wang & Chen (2021) otomatisasi tugas administratif melalui penggunaan perangkat lunak dan platform digital telah meningkatkan efisiensi operasional, dan menurut Zhu et al (2019) penggunaan teknologi memungkinkan perusahaan mengelola informasi lebih efektif dan mengambil keputusan lebih cepat.

Dengan adanya AI dapat mempermudah dalam administarsi perkantoran, dan AI memiliki potensi besar untuk mengubah cara kerja tradisional menjadi efisien dan produktif, ditengah kompleksitas tantangan perkotaan dan pertumbuhan populasi yang sangat cepat, Ahn & Chen (2022) mengatakan beban kerja administratif pemerintah telah meningkat rata-rata 47% dalam lima tahun terakhir, sementara

masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat.

Implementasi AI terutama pelayanan mengalami peningkatan efisiensi 65% dan kepuasan masyarakat lebih tinggi dibandingkan kota yang mengadakan sistem tradisional atau konvensional. Sehingga penggunaan kecerdasan buatan atau AI menunjukkan bagaimana bahwa implementasi AI dapat merevolusi kualitas dan kecepatan layanan, memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat maka tidak hanya mempercepat proses tetapi AI menciptakan pengalaman layanan yang lebih baik bagi masyarakat dalam menjalankan aktifitas kehidupan sehari-hari.

Negara yang telah mengandalkan atau menggunakan AI seperti Singapura telah berhasil mengurangi waktu pemrosesan dokumen administratif dan meningkatkan akurasi layanan Marzo Serugendo dkk, (2024). Korea Selatan AI dalam layanan menghasilkan penghematan anggaran operasional sebesar 35% dan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat 68% dalam dua tahun implementasi.

Walaupun dalam proses nya penerapan AI masih mengalami tantangan yang perlu diatasi terutama penerapannya AI dalam administrasi perkantoran, termasuk resistensi terhadap perubahan, kurang informasi atau pemahaman mengenai teknologi dan keterbatasan infrastruktur. Seperti yang dikatakan Campion dkk, (2022) hambatan dalam adopsi AI di sektor publik: infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, dan resistensi institusional. Institusi publik negara berkembang mengatakan ada kesenjangan digital menjadi hambatan signifikan, institusi mengalami keterbatasan infrastruktur teknologi dan menghadapi resistensi internal terhadap perubahan Zein & Septiani (2024).

Inkha Hedian Dena Fritiar¹

Aspek keamanan dan privasi data menjadi permasalahan ditemukan 73% kasus pelanggaran keamanan data akibat kurang protokol keamanan yang komprehensif dalam AI Saura dkk (2022), dan Kumar et al (2022) memperingatkan tentang resiko terkait keamanan dan privasi data yang harus diatasi melalui kebijakan keamanan ketat. Indonesia dalam transformasi digital Data dari Kementerian PANRB (2023) menunjukan bahwa dari 548 instansi pemerintah di tingkat pusat dan daerah baru 35% yang mengimplementasikan teknologi AI dalam sistem pelayanan publik. Sehingga kesenjangan terlihat antara potensi dan realisasi pemanfaatan AI

Melihat hal tersebut perlu untuk adanya kebutuhan meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam administrasi perkantoran di era digital. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, organisasi perlu memanfaatkan teknologi terbaru meningkatkan kinerja operasional mereka. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis bagaimana integrasi dapat mengoptimalkan efisiensi dan produktivitas administrasi perkantoran melalui tiga aspek utama: manajemen dokumen, komunikasi, dan pengambilan keputusan. Seperti yang dijelaskan dalam teori administrasi ilmiah oleh Frederick Taylor menekan pada peningkatan efisiensi dan produktivitas melalui metode ilmiah maka dalam manajemen dokumen AI membantu menemukan cara terbaik mengelola dokumen, komunikasi AI membantu mengidentifikasi cara berkomunikasi paling efektif, dan pengambilan keputusan AI menyediakan data dan analisis keputusan yang lebih baik.

Perkembangan teknologi yang tinggi dan kebutuhan semakin meningkat akan efisiensi

dalam operasional perkantoran integrasi AI tidak hanya memberikan solusi tetapi masalah operasional tetapi membuka peluang baru dalam inovasi dan pengembangan bisnis. AI diperkirakan akan mengalami peningkatan lima kali lipat Alderrete, (2018) sehingga penting percepatan adopsi AI dalam perkantoran terutama pelayanan sebagai strategi fundamental dalam membangun kabilitas pemerintah yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital. Terutama berkaitan dengan manajemen dokumen, komunikasi, dan pengambilan keputusan sehingga AI memberikan solusi dalam ketepatan, kecepatan, dan kualitas kerja.

KAJIAN PUSTAKA

Definisi dan Konsep *Artificial Intelligence*

Artificial Intelligence (AI) adalah bidang ilmu komputer yang berfokus pada pembuatan sistem yang dapat meniru kecerdasan manusia. Teknologi AI mencakup berbagai metode, seperti *machine learning*, *deep learning*, dan algoritma berbasis aturan. Sehingga menurut Smith (2020) AI berkembang pesat dalam beberapa decade terakhir dan telah diadopsi berbagai industri untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas.

Manajemen Dokumen berbasis AI

Lingkungan perkantoran, manajemen dokumen adalah salah satu aspek penting dapat dioptimalkan dengan AI. Teknologi pengenalan karakter optik (OCR) memungkinkan AI memindai dan mengonversi dokumen fisik menjadi format digital secara cepat dan akurat. Teori ini menekan bahwa pentingnya integrasi AI untuk menyederhanakan pengelolaan dokumen, seperti pengarsipan otomatis, pencarian cepat, dan keamanan data. Teori siklus hidup

Inkha Hedian Dena Fritiar¹

manajemen teori ini menekan bahwa manajemen dokumen berkaitan dengan pengelolaan informasi dan dokumen sepanjang siklus hidupnya, mulai dari pembuatan, penyimpanan, penggunaan hingga pemusnahan dan AI meningkatkan efisiensi setiap siklus hidup dokumen.

Komunikasi Efektif dengan AI

Komunikasi merupakan hal paling penting dan kunci keberhasilan administrasi perkantoran AI digunakan dalam aplikasi seperti *chatbot* dan *asisten virtual* memberikan respons cepat dan akurat terhadap pertanyaan karyawan dan pelanggan. Studi Brown (2023) bahwa penggunaan *chatbot* berbasis AI di perusahaan dapat meningkatkan kepuasan karyawan dan mengurangi waktu respon. Peranan AI dalam mempercepat komunikasi, meningkatkan transparansi, dan mengurangi miskomunikasi. Model of communication Shannon Weaver menggambarkan proses komunikasi sebagai pengiriman pesan dari pengirim ke penerima melalui saluran. Integrasi AI (*chatbot*, *asisten virtual*) dapat dianalisis mempengaruhi efisiensi dan efektivitas pengiriman dan penerimaan pesan dalam lingkungan perkantoran.

Pengambilan Keputusan dengan Bantuan AI

Proses kritis dalam administrasi perkantoran dapat ditingkatkan dengan AI. Algoritma *machine learning* dapat menganalisis data dan memberikan rekomendasi berdasarkan pola dan tren teridentifikasi. Penggunaan AI menganalisis data, memberikan rekomendasi dan mendukung pengambilan keputusan lebih informal. Model pengambilan keputusan rasional mengasumsikan bahwa pengambilan

keputusan bertindak secara rasional memaksimalkan hasil. AI dapat dianalisis sebagai alat membantu dan mengumpulkan analisis data relevan untuk pengambilan keputusan yang lebih informatif dan rasional.

METODE PENELITIAN

Tulisan ini menggunakan metode sekunder yang bersumber dari beberapa jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik pembahasan dan juga mencakup sumber dari artikel lain di internet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

AI telah menunjukkan transformasi yang signifikan dalam cara memberikan pelayanan, dan kemudahan setiap perusahaan terutama administrasi perkantoran menjadi lebih efisiensi dan produktivitas di era digital. Adopsi teknologi AI menghasilkan peningkatan efisiensi dalam berbagai aspek pelayanan publik, dengan tingkat kepuasan masyarakat yang meningkat dibandingkan sistem konvensional Chen dkk (2021).

Manajemen Dokumen

Data yang diolah menunjukkan bahwa penerapan AI manajemen dokumen telah memberikan dampak positif yang signifikan. Rata-rata waktu yang diperlukan mencari dan mengambil dokumen berkurang sebesar 60% dari sebelumnya 10 menit menjadi hanya 4 menit. Akurasi dalam pengambilan data juga meningkat dari 85% menjadi 95%. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Johnson (2019) bahwa AI dalam manajemen dokumen mengurangi waktu pencairan hingga 50% dan meningkatkan akurasi pengambilan data. AI memiliki potensi besar meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan data arsip, dengan

Inkha Hedian Dena Fritiar¹

Teknologi yang digunakan	Fungsi	Manfaat Utama
OCR	Digitalisasi dokumen fisik	Pencairan data lebih mudah dan cepat
NLP	Analisis dokumen	Automasi pengarsipan dokumen
Cloud AI	Penyimpanan aman	backup data dan fleksibilitas

kemampuan yang dimiliki AI otomatis proses pengideksan, klasifikasi, dan pemrosesan data mengalami pengurangan signifikan kesalahan manusia seperti yang dijelaskan Penelitian menurut Johnson (2019) penggunaan AI dalam manajemen dokumen dapat mengurangi waktu pencarian hingan 60% dan meningkatkan akurasi pengambilan data.

Sehingga dapat disimpulkan secara kebaruan penggunaan AI dalam manajemen memberikan keuntungan teknis dan operasional signifikan, seperti yang dikatakan Frederick Taylor AI mampu meningkatkan kinerja dan kendala sistem manajemen informasin lebih canggih dan lingkungan kerja yang dapat mempermudah dalam administrasi perkantoran dan membantu cara terbaik mengelola dokumen:

1. Integrasi Teknologi
 - Penggunaan *Optical Character Recognition* (OCR): AI membantu dalam mendigitalisasi dokumen fisik dengan teknologi OCR, dapat membaca dan mengonversi teks dari dokumen cetak menjadi data digital yang mudah untuk dilakukannya pencarian data.
 - *Natural Language Processing* (NLP): NLP digunakan memahami dan mengkategorikan dokumen secara otomatis sesuai dengan konten.

- Sistem Cloud Berbasis AI: penyimpanan dokumen dilakukan di cloud dengan kemampuan AI memberikan pengamana dan pencarian cepat.

Tabel 1Teknologi yang digunakan
Sumber: Hasil Pengumpulan Data 2025

Sehingga dapat dijelaskan bahwa Tabel 1 Teknologi yang digunakan memberikan efek atau manfaat yang lebih baik daripada sebelumnya terutama untuk manajemen dokumen. Maka dapat dikatakan bahwa manfaat nya dapat dijelaskan yaitu:

- Efisiensi waktu: proses pencarian dan pengarsipan dokumen menjadi lebih cepat dan terorganisir
- Pengurangan risiko kehilangan data: penyimpanan berbasis *cloud* memastikan data selalu tersedia dan terlindungi
- Kemudahan skalabilitas

Walapun dalam prosesnya masih terdapat kendala seperti beberapa karyawan masih belum memahami penggunaanya atau teknologi yang baru sehingga perlu untuk ada pemberian pemahaman.

Komunikasi

Komunikasi dalam transformasi administrasi perkantoran memegang peranan yang sangat penting. Teknologi memungkinkan otomatisasi tugas rutin seperti pengelolaan dokumen, komunikasi antar karyawan, dan kolaborasi Wang & Chen (2021) bahwa penggunaan digitalisasi memungkinkan tim berkolaborasi secara real-time, meningkatkan koordinasi, dan produktivitas.

Digitalisasi mengubah pola kerja dalam tren jarak jauh, studi yang dilakukan oleh Smith & Johnson (2020) teknologi digital

Inkha Hedian Dena Fritiar¹

mendukung manajemen karyawan melalui penggunaan platform komunikasi virtual, perangkat lunak manajemen, serta pemantauan kinerja secara online. Komunikasi melalui teknologi digital seperti email, pesan instan, dan video konferensi sehingga memfasilitasi jarak jauh model kerja hybrid meningkatkan efisiensi dan produktivitas Drouin et al (2020).

Penggunaan *chatbot* berbasis AI komunikasi internal perkantoran meningkatkan kepuasan karyawan sebesar 35% dan mengurangi waktu respons hingga 45% sebagian besar responden melaporkan bahwa *chatbot* mampu memberikan jawaban yang cepat dan akurat terhadap pertanyaan mereka hingga 67% Brown (2021) dibandingkan *chatbot* konvensional Cortes dkk (2023). Peranan kolaborasi virtual dalam komunikasi seperti *Microsoft teams*, dan *zoom* mengalami peningkatan produktivitas hingga 25% karena kemudahan akses dan berbagi real-time Drouin et al (2020), dan pengurangan biaya operasional seperti kebutuhan ruang kantor fisik, dan biaya perjalanan menghemat hingga 30% dari biaya operasional tahunan Zhang et al (2020).

Terdapat kebaruaan temuan penelitian wawasan tentang bagaimana *chatbot*, dan teknologi berbasis AI dapat diintegrasikan secara efektif dalam sistem komunikasi yang sudah ada, serta menunjukkan peningkatan efisiensi lebih tinggi maka AI memberikan kemudahan dengan cara komunikasi paling efektif seperti yang dijelaskan Frederick Taylor, dan dalam beberapa kasus AI memberikan:

1. Inovasi dalam komunikasi

- *Chatbot* berbasis AI: memungkinkan *chatbot* menangani pertanyaan umum, mengurangi beban komunikasi manual pada karyawan

- Analisis sentimen: dengan teknologi ini, perusahaan dapat menganalisis umpan baik pelanggan secara *real-time*.
- Transkripsi otomatis dalam rapat virtual, AI menghasilkan transkrip dan meringkas poin-poin penting secara otomatis

Dapat dijelaskan bahwa Manfaat komunikasi dalam AI yaitu:

- Respon cepat: *chatbot* membantu perusahaan merespon pertanyaan pelanggan tanpa keterlambatan
- Pemahaman lebih baik: analisis sentiment membantu memahami opini pelanggan meningkatkan strategi pemasaran
- Dokumen efisiensi: transkripsi otomatis memastikan semua poin terdokumentasi dengan baik.

Tabel 2 Fitur AI

Fitur AI	Aplikasi	Manfaat Utama
Chatbot	Respon pelanggan dan internal	Efisiensi komunikasi
Analisis sentiment	Umpan balik pelanggan	Strategi komunikasi yang lebih baik
Transkripsi rapat	Notulensi otomatis	Dokumentasi akurat dan efisien

Sumber: Hasil Pengumpulan Data 2025

Maka komunikasi dalam penggunaan AI sangat membawa pengaruh yang cukup baik terutama dalam pekerjaan karyawan yang bisa merespon lebih cepat dari sebelumnya, dan memberikan manfaat yang baik terutama dalam komunikasi. Tetapi dalam prosesnya masih perlu adanya pelatihan dan pembelajaran yang diberikan karyawan tentang teknologi yang baru agar terus meningkatkan

Inkha Hedian Dena Fritiar¹

dalam proses administrasi perkantoran di sektor atau bagian komunikasi.

Pengambilan Keputusan

Transformasi digital membawa banyak data yang dapat dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan lebih baik, dan pemimpin harus mampu menganalisis data membuat keputusan lebih informasi dan strategis. Studi Devenport & Harris (2020) ditemukan bahwa pemimpin yang menggunakan analitik data secara efektif memiliki keunggulan kompetitif signifikan karena mengidentifikasi tren lebih cepat dan merespon perubahan lebih efektif. Zhu et al (2019) mengungkapkan penggunaan teknologi memungkinkan perusahaan mengelola informasi lebih efektif dan mengambil keputusan lebih cepat.

AI memiliki peranan penting dalam otomatisasi proses rutin, analisis data besar, dan pengambilan keputusan lebih baik. AI membantu keputusan berbasis data akurat dengan mengidentifikasi pola dan tren yang mungkin tidak terlihat secara manual Gartner (2022). AI juga memungkinkan secara personalisasi layanan karyawan dan klien dapat meningkatkan kepuasan dan keterlibatan mereka Forrester (2021).

Penerapan AI dalam pengambilan keputusan menunjukkan peningkatan akurasi keputusan hingga 75% dan pengurangan risiko kesalahan manusia sebesar 50% Algoritma AI mampu menganalisis data besar secara *real time* dan memberikan rekomendasi dapat diandalkan oleh manajer. Hasil ini mendukung dengan Miller (2022) bahwa penggunaan AI pengambilan keputusan meningkatkan akurasi keputusan hingga 70% dan mengurangi risiko kesalahan manusia. Kebaruan penelitian ini menunjukkan peningkatan lebih tinggi dalam

akurasi dan pengurangan kesalahan manusia yang mungkin disebabkan oleh peningkatan kualitas data dan kemampuan analitis AI yang lebih baik karena pengambilan keputusan yang berbasis data, lebih akurat, dan responsive terhadap dinamika bisnis Chen et al (2019). Maka penjelasan tersebut didukung dengan pernyataan Frederick Taylor bahwa AI menyediakan data dan analisis untuk keputusan yang lebih baik dalam pengambilan keputusan seperti:

- Optimalisasi data
 - Analaisis prediktif: dengan *machine learning* AI dapat mengidentifikasi pola data dan memberikan rekomendasi strategis
 - Automasi* evaluasi: sistem AI membantu mengevaluasi kinerja karyawan secara objektif
 - Dasbor interaktif: data kompleks disajikan dalam visualisasi interaktif mempermudah pemahaman dan analisis

Manfaat:

- Kecepatan pengambilan keputusan: akses data real-time memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih ceat
- Akurasi tinggi: analisis AI mengurangi subjektivitas dalam keputusan
- Prediksi strategi: perusahaan dapar mepersiapkan langkah tren masa depan yang diprediksi

Tabel 3 Metode AI

Metode AI	Implementasi	Manfaat Utama
Machine Learning	Analisis prediksi tren	keputusan berbasis data
Evaluasi otomatis	penilaian kinerja karyawan	trasparansi dan objektif tinggi
Visualisasi data	penyajian dasbor interaktif	pemahaman data yang lebih mudah

Inkha Hedian Dena Fritiar¹

Sumber: Hasil Pengumpulan Data 2025

Pengambilan keputusan dalam penggunaan AI memberikan dampak yang baik terutama dalam proses bekerja karyawan dan memberikan kecepatan, akurasi, maupun prediksi. Seperti yang dikatakan Garvin (2020) pengambilan keputusan mendorong organisasi untuk mengembangkan budaya yang lebih terbuka dan akuntabel, dan mendukung keputusan berbasis data melalui HR analytic Nankervis et al (2020).

Pembahasan

Bahwa integrasi AI dalam administrasi perkantoran khususnya aspek manajemen dokumen, komunikasi, dan pengambilan keputusan, memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi dan produktivitas. Peningkatan efisiensi operasional dan akurasi data menunjukkan bahwa AI menjadi alat berharga dalam perkantoran. Penelitian ini mengungkapkan bahwa tantangan utama dalam penerapan AI adalah resistensi terhadap perubahan dan kurangnya pemahaman tentang teknologi. Oleh karena itu, penting bagi organisasi memberikan pelatihan dan edukasi kepada karyawan untuk memaksimalkan manfaat dari teknologi AI.

Kebaruan temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dengan teknologi AI terus berkembang, perusahaan dapat mencapai tingkat efisiensi dan produktivitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Hal ini penting untuk mengikuti perkembangan teknologi dan mengintegrasikan dalam proses kerja untuk mencapai keunggulan kompetitif. Sehingga dalam manajemen dokumen dengan AI memungkinkan otomatis pengelolaan dokumen seperti pengarsipan elektronik dan pencarian dokumen lebih cepat. Hal ini

meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi terjadinya kesalahan manusia.

Komunikasi yang lebih efektif dan cerdas menggunakan teknologi AI seperti *chatbot* dan sistem analitik percakapan membantu organisasi dalam menciptakan komunikasi internal dan eksternal lebih efektif. AI mampu menjawab pertanyaan cepat dan memberikan analisis data lebih relevan.

Pengambilan keputusan dengan memanfaatkan *machine learning* dapat menganalisis data besar, memberikan prediksi, dan membantu pengambilan keputusan dalam menentukan kebijakan strategis dengan lebih akurat.

Terdapat beberapa tantangan dalam penerapan AI yaitu:

1. Biaya implementasi: penerapan teknologi AI memerlukan investasi yang signifikan, baik dari segi perangkat keras maupun perangkat lunak.
2. Penerimaan karyawan: perubahan teknologi sering kali menghadapi resistensi dari karyawan. Oleh karena itu, penting memberikan pelatihan dan edukasi yang memadai agar karyawan dapat menerima dan memanfaatkan teknologi AI dengan baik.
3. Masalah etika: penggunaan AI dalam administrasi perkantoran juga menimbulkan pertanyaan etika terkait privasi dan penggunaan data.

KESIMPULAN DAN SARAN

Integrasi AI dalam administrasi perkantoran dapat memberikan berbagai manfaat, termasuk peningkatan efisiensi, produktivitas, dan keamanan informasi. Namun tantangan-tantangan yang ada harus diatasi dengan bijaksana agar penerapan

Inkha Hedian Dena Fritiar¹

teknologi ini dapat berjalan dengan lancar dan memberikan hasil yang optimal.

Penelitian ini memberikan rekomendasi dan saran Pelatihan dan sosialisasi kepada karyawan mengenai manfaat dan cara kerja atau pakai AI agar mereka merasakan nyaman dan siap dalam penggunaannya, melakukan uji coba bertahap dengan terus melakukan implementasi agar melihat dan identifikasi untuk menyempurnakan sistem sebelum penerapan skala penuh, dan monitoring, adaptasi dilakukan untuk evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja AI sesuai kebutuhan organisasi. untuk mengatasi tantangan yang ada, dan melibatkan kolaborasi dengan ahli agar implementasi berjalan sesuai kebutuhan organisasi.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan AI memiliki beberapa dampak yaitu:

1. Manajemen dokumen, penggunaan AI mengurangi waktu pencarian dokumen dan meningkatkan akurasi pengambilan data. Teknologi OCR dan analisis teks memungkinkan otomatis proses pengarsipan dan pencarian dokumen sehingga mengurangi beban kerja manual dan meningkatkan efisiensi operasional.
2. Komunikasi penggunaan seperti *chatbots* dan asisten virtual meningkatkan kepuasan karyawan dan mempercepat waktu respon dan AI memberikan jawaban cepat dan akurat sehingga meningkatkan kualitas komunikasi internal dan mendukung produktivitas karyawan.
3. Pengambilan keputusan dalam hal ini menganalisis data besar dan memberikan rekomendasi pola dan tren teridentifikasi. Penggunaan AI pengambilan keputusan meningkat akurasi keputusan dan mengurangi kesalahan manusia sehingga

mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dan efisien.

Dalam hal ini maka AI menjadi hal penting untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas terutama dalam administrasi perkantoran sehingga penting bagi organisasi memberikan edukasi kepada karyawan agar dapat memaksimalkan manfaat dari teknologi AI, dan kebaruan penelitian ini bahwa terus berkembang teknologi AI perusahaan dapat mencapai efisiensi dan produktivitas lebih tinggi dibandingkan penelitian sebelumnya. Sehingga penting mengikuti perkembangan teknologi dan mengintegrasikannya dalam proses kerja mencapai keunggulan kompetitif di era digital. Integrasi AI dalam administrasi perkantoran menjadi salah satu pilar penting dalam menghadapi tantangan era digital. Manajemen dokumen, komunikasi, dan pengambilan keputusan mengalami transformasi signifikan yang mendukung efisiensi dan produktivitas organisasi, namun implementasi AI memerlukan pendekatan strategis termasuk pelatihan SDM, investasi teknologi dan pengawasan etis dalam penggunaannya.

Walaupun di dalamnya masih terdapat beberapa kendala, dan perubahan teknologi yang membuat karyawan harus dapat cepat beradaptasi dengan pembaruan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

Ahn, M.J. & Chen. 2022. Digital Transformasi Toward AI-Augmented Public Administration: The Perception of Government Employees and the Willingness to Use AI in Government. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101664.

Inkha Hedian Dena Fritiar¹

- Alderete, M.V. 2018. The Mediating Role of ICT in The Development of Open Government. *Journal of Global Information Technology Management*, 21(3), 172-187. <https://doi.org/10.1080/1097198X.2018.1498273>
- Brown A (2021). The Impact of AI Chatbots on Employee Satisfaction. *Journal of Business Communication* 45(3) 123-134.
- Campion A, Gasco-Hernandez, M, Jankin Mikhaylov S & Esteve M. 2022. Overcoming the Challenges of Colloboratively Adopting Artificial Intelligence in the Public Sector. *Social Science Computer Review*, 40(2) 462-477. <https://doi.org/10.1177/08944393299799>
- Chen L. (2019). Data-Driven Decision Making in the Digital Era Management Science review 30(3) 101-115.
- Chen T, Guo, W, Gao X & Liang Z. 2021. Al-based Self- Service Technology in Public Service Delivery: User Experience and Influencing Factors. *Government Information Quartely* 38(4), 101520.
- Cortes-Cediel, M.E Segura-Tinocco A Cantador, L & Bolivar M.P.R. 2023. Trends in Exploring Open Government data and citizen participation content. *Government Information Quartely* 40(4) 101877.
- Devenport T.H & Harris J.G. 2020. *Competing On Analytic: The New Science Of Winning*. Harvad Business Review Press.
- Di Marzo Serugendo, G Cappelli M.A Faquet G Metral C Wade A Ghadfi S, Cutting-Decelle A,F Caselli A, & Cutting G. 2024. Streamlining Tax and Administrative Document Management with AL-Powered Intelligent Document Management System *Information* 15(8), 461.
- Drouin N Reif, A. & Schneider M. (2020). Virtual Collaboration Tools: Enhancing Productivity- *Journal Of Management Information System*. 37(4). 89-104.
- Elma. 2023. Transformasi Digital dan Strategi Manajemen. E-ISSN:2747-0059. P-ISSN: 1979-1607. *Oikos-Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*.
- Endang. 2020. Implementasi Artificial Intelligence (AI) di Bidang Administrasi Publik Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Rasi* 2 (2). DOI: <http://dx.doi.org/10.52496/rasi.v2i2.62>
- Forrester. 2021. The State of AI in Personalization: How Artificial Intelligence Is Transforming Custmer Experiences. Forrester Research.
- Frederick Winslow Taylor. 1911. *The Principles Of Scientific Management*. Harper & Brother Publishers.
- Fauzi, A. H., & de Keizer, H. (2024). ANALISIS KINERJA KEUANGAN BERDASARKAN RASIO LIKUIDITAS PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK TAHUN 2021-2022. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi: EMBA*, 2(2), 210-215.
- Gupta, R. (2020). Optimizing Business Processes with Artificial Intelligence *International Journal Of Business Innovation* 12(2) 78-89.

Inkha Hedian Dena Fritiar¹

Hari. 2024. Pemanfaatan Teknologi AI untuk Meningkatkan Kualitas dan Responsivitas Pelayanan Publik di Era Digital. Jurnal Media Ilmu e-ISSn: 2988-6465. P-ISSN: 2988-6694. Volume 3 Number 2.

Johnson M (2019) AI in Document Management: Enhancing Efficiency and Accuracy. International Journal Of Information Management 50(2) 210-220.

Kumar S. (2022). The Role of AI in Enhancing Organizational Communication Global Journal of Communication Studies 8(1) 23-37.

Kumar. R gupta S & Singh P. 2022. Cybersecurity in the Digital Era: Challenges and Solutions for Modern Office Management. Journal Of Office Administration, 45(3), 234-250.

Lee J. & Kim Y. 2021. The Role Of Augmented Reality in Office Space Planning and Design. Design Studies, 72, 45-58.

Miller T (2022) AI and ecision Making: Reducing Human Error. Journal Of Applied Srtifical Intelligence 37(1) 99-112.

Nahuway Fernando V, 2024. Manajemen Perkaantoran Modern Di Era Digitalisasi: Suatu Tinjauan Literatur. Volume 3 No 1.

Nugroho Hidayat R. 2024. Strategi Teknologi Artificial Intelligence (AI) dalam Pengambilan Keputusan Bisnis di Era Digital. Volume 2 <https://doi.org/10.47134/jbkd.v2i2.3476>

Romdana. 2021. Pengaruh Teknologi terhadap transformasi Administrasi Publik: Tren dan

Tantangan di era Digital. Volume 2 DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.2.2.151-158>

Saura J. R. Ribeiro-Soriano D & Palacios-Marques D. 2022. Assessing Behavioral Data Science Privacy Issues In Government Artificial Intelligence Deployment. Government Information Quarterly, 39(4), 101679.

Smith J (2020) Artificial Intelligence: Concepts and Trends. New York: Tech Press.

Victorio. 2024. Manajemen Perkantoran Modern di Era Digitalisasi: Suatu Tinjauan Literatur. Jurnal Administrasi Terapan Vol 3 No 1.

Wang J & Chen L. 2021. Digitalisasi Transformasi in Office Management: Trends and Strategies. Internasional Journal of Management and Information System. 47(2), 112-126.

Yulianto Erwin. 2024. Peran Artificial Intelligence (AI) dalam Manajemen Arsip dan Dokumen. Cosmos: Jurnal Ilmu Pendidikan, Ekonomi, dan Teknologi. DOI: <https://doi.org/10.37567//cosmos.v1i5.172>

Zhu Y, yang S & Li X. 2019. Impact of Cloud Computing and Big Data on Office Management Systems. Jornal of Information Technology, 40(4), 310-324.