

**Anggun Myssiliyana Putri¹, Ayu Tri Lestari², Ine Damayanti³, Nadjwa Salsabila⁴,
Rifani Yulianti⁵, Wisudani Rahmaningtyas⁶**

KETERAMPILAN KOMUNIKASI EFEKTIF SEKRETARIS SEBAGAI KUNCI PELAYANAN PRIMA DI ERA DIGITAL

**Anggun Myssiliyana Putri¹, Ayu Tri Lestari², Ine Damayanti^{3*}, Nadjwa Salsabila⁴,
Rifani Yulianti⁵, Wisudani Rahmaningtyas⁶**

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Negeri Semarang (Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran)
anggunmyssiliyana15@gmail.com¹, lestariayutri88@gmail.com², inedamayanti074@gmail.com³,
salsabilanajwa434@gmail.com⁴, rifanifani26072005@gmail.com⁵,
wisudani.rahmaningtyas@mail.unnes.ac.id⁶

Abstract

The development of digital technology requires the role of secretaries to not only master administrative skills, but also effective communication skills as a key in realizing excellent service. This research aims to analyze the role of secretary communication skills in supporting excellent service in the digital era, identify relevant forms of communication skills, and formulate development strategies. The method used is a literature study from various scientific sources such as journals, books, and related articles. The study results show that secretaries are required to have verbal and nonverbal communication skills, mastery of digital technology, interpersonal skills, and sensitivity to context and audience. The main challenges faced include limited digital literacy, lack of ethical communication training, and cross-generational communication gaps. Suggested development strategies include blended learning-based training, cross-generational mentoring, and enhancing adaptive culture in the work environment. The integration of communication skills and technology utilization is the main foundation in creating professional and highly competitive service excellence in the digital era.

Keywords: *Secretary; Effective Communication; Excellent Service*

Abstrak

Perkembangan teknologi digital menuntut peran sekretaris untuk tidak hanya menguasai keterampilan administratif, tetapi juga keterampilan komunikasi efektif sebagai kunci dalam mewujudkan pelayanan prima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran keterampilan komunikasi sekretaris dalam menunjang pelayanan prima di era digital, mengidentifikasi bentuk keterampilan komunikasi yang relevan, serta merumuskan strategi pengembangannya. Metode yang digunakan adalah studi literatur dari berbagai sumber ilmiah seperti jurnal, buku, dan artikel terkait. Hasil studi menunjukkan bahwa sekretaris dituntut memiliki kemampuan komunikasi verbal dan nonverbal, penguasaan teknologi digital, keterampilan interpersonal, serta kepekaan terhadap konteks dan audiens. Tantangan utama yang dihadapi antara lain keterbatasan literasi digital, kurangnya pelatihan komunikasi etis, dan kesenjangan komunikasi lintas generasi. Strategi pengembangan yang disarankan meliputi pelatihan berbasis blended learning, mentoring lintas generasi, dan peningkatan budaya adaptif di lingkungan kerja. Integrasi antara keterampilan komunikasi dan pemanfaatan teknologi menjadi pondasi utama dalam menciptakan pelayanan prima yang profesional dan berdaya saing tinggi di era digital.

Kata kunci: Sekretaris; Komunikasi Efektif; Pelayanan Prima

Corresponding author : inedamayanti@students.unnes.ac.id^{3*}

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat pada era digital saat ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang administrasi perkantoran. Salah satu profesi yang terkena dampak signifikan dari transformasi digital ini adalah sekretaris. Peran sekretaris tidak lagi sebatas sebagai pengelola administrasi, tetapi berkembang menjadi mitra kerja pimpinan yang mampu menjembatani komunikasi internal maupun eksternal organisasi. Dalam menghadapi tantangan globalisasi dan tuntutan pelayanan prima, keterampilan komunikasi efektif menjadi kompetensi yang sangat vital bagi seorang sekretaris. Fungsi sekretaris modern tidak hanya sebagai pelaksana tugas-tugas administratif, tetapi juga sebagai penghubung komunikasi antara pimpinan dengan pihak internal maupun eksternal organisasi. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi menjadi salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki oleh seorang sekretaris profesional.

Menurut Ardiansyah (2021) dalam Jurnal Administrasi dan Kesekretariatan, komunikasi efektif adalah kemampuan menyampaikan pesan dengan cara yang dapat dipahami dan diterima oleh penerima pesan secara tepat, baik secara verbal maupun nonverbal. Dalam lingkungan kerja modern, sekretaris tidak hanya dituntut mampu berbicara atau menulis dengan baik, tetapi juga harus mahir menggunakan berbagai media digital seperti email, aplikasi komunikasi instan, dan platform rapat daring. Kegagalan dalam berkomunikasi, sekecil apapun, dapat

menimbulkan kesalahpahaman yang berdampak pada citra profesionalisme dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam dunia kerja, terutama di bidang kesekretariatan, komunikasi tidak hanya sekadar menyampaikan pesan, tetapi juga menyangkut etika, ketepatan, kecepatan, dan kecakapan menggunakan teknologi komunikasi modern. Oleh karena itu, seorang sekretaris dituntut memiliki keterampilan komunikasi verbal dan nonverbal yang baik, serta mampu mengadaptasi komunikasi melalui media digital seperti email, chat bisnis, video conference, dan lainnya.

Pelayanan prima atau *excellent service* merupakan elemen krusial dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan, baik internal seperti pimpinan dan staf, maupun eksternal seperti klien dan mitra kerja. Dalam konteks ini, sekretaris memegang peran strategis sebagai garda terdepan organisasi yang bertanggung jawab memastikan kelancaran, kesopanan, efisiensi, dan ketepatan komunikasi di lingkungan kerja. Menurut Harahap (2020) dalam Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh aspek komunikasi, khususnya dalam memberikan informasi yang akurat, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Namun, dalam praktiknya, masih banyak sekretaris yang belum memiliki keterampilan komunikasi yang memadai untuk menghadapi dinamika kerja di era digital. Hambatan komunikasi sering terjadi karena rendahnya kemampuan menyampaikan informasi melalui media digital, kurangnya etika komunikasi, serta lemahnya pemahaman

terhadap kebutuhan dan karakteristik pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi: bagaimana keterampilan komunikasi efektif sekretaris berperan dalam mendukung pelayanan prima di era digital; apa saja bentuk keterampilan komunikasi yang relevan bagi sekretaris saat ini; serta bagaimana tantangan dan strategi pengembangan keterampilan komunikasi sekretaris dalam konteks digital.

Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis pentingnya keterampilan komunikasi efektif bagi sekretaris dalam menunjang pelayanan prima di era digital, mengidentifikasi bentuk keterampilan komunikasi yang dibutuhkan, dan menyajikan strategi pengembangan keterampilan komunikasi sekretaris agar mampu beradaptasi dengan era digital. Keterampilan komunikasi efektif bukan hanya menjadi alat bantu dalam pelaksanaan tugas, tetapi merupakan pondasi utama dalam mewujudkan citra profesional dan pelayanan yang unggul. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Wibowo (2018) dalam Jurnal Ilmu Komunikasi, komunikasi efektif memerlukan kemampuan menyampaikan pesan dengan struktur yang logis, kepekaan terhadap audiens, serta pemanfaatan teknologi yang sesuai dengan konteks kerja.

KAJIAN PUSTAKA

Keterampilan Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif merupakan fondasi utama dalam membangun hubungan kerja yang harmonis dan produktif. Dalam konteks organisasi, komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan miskomunikasi, konflik, serta menurunnya kualitas pelayanan. Mulyana (2005) mendefinisikan komunikasi sebagai proses penyampaian pesan oleh seseorang

kepada orang lain untuk memengaruhi sikap, pendapat, atau perilaku. Komunikasi efektif tercapai ketika pesan yang disampaikan dapat dipahami sesuai dengan yang dimaksud oleh pengirim pesan.

Keterampilan komunikasi mencakup berbagai aspek, di antaranya komunikasi verbal dan nonverbal, kemampuan mendengarkan aktif, empati, kejelasan pesan, serta keterampilan menyesuaikan pesan dengan audiens. Menurut Robbins dan Judge (2016), komunikasi efektif dalam organisasi tidak hanya bergantung pada isi pesan, tetapi juga pada saluran komunikasi, umpan balik, serta persepsi yang dibangun oleh komunikator. Simbolon (2016) menambahkan bahwa dalam organisasi modern, komunikasi harus memungkinkan dialog dua arah dan memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat arus informasi.

Teori komunikasi interpersonal dari Devito (2011) dapat digunakan untuk mendukung pemahaman ini, di mana komunikasi interpersonal yang efektif mengandalkan keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kesetaraan antara pihak yang berkomunikasi. Dalam peran sekretaris, keterampilan komunikasi yang efektif akan menciptakan relasi kerja yang saling menghargai dan kondusif.

Peran Sekretaris Profesional

Sekretaris merupakan personel kunci dalam menunjang kelancaran operasional dan manajerial pimpinan. Peran sekretaris telah berkembang dari sekadar pelaksana teknis administratif menjadi mitra kerja pimpinan yang memiliki peran strategis. Wijayanti (2017) menyatakan bahwa sekretaris profesional adalah individu yang tidak hanya terampil dalam tugas-tugas teknis seperti

mengetik, mengatur jadwal, dan mengelola dokumen, tetapi juga cakap dalam komunikasi, berpenampilan profesional, dan memiliki wawasan organisasi yang luas.

Sekretaris tidak hanya dituntut untuk menjalankan fungsi administratif, tetapi juga memiliki peran koordinatif, komunikatif, dan representatif. Sekretaris menjadi perpanjangan tangan pimpinan dalam menyampaikan kebijakan, menjembatani komunikasi antar departemen, dan menjaga hubungan baik dengan pihak luar. Oleh karena itu, keterampilan interpersonal, penguasaan bahasa yang baik, dan kemampuan diplomasi sangat dibutuhkan.

Menurut Handayani (2013), sekretaris profesional harus memiliki kompetensi utama seperti integritas, loyalitas, ketepatan waktu, serta tanggung jawab terhadap tugas. Di era digital, profesionalisme sekretaris semakin diuji melalui kemampuannya dalam mengoperasikan sistem informasi manajemen dan menjaga keamanan data organisasi.

Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang mampu memenuhi bahkan melebihi ekspektasi pengguna layanan. Menurut Tjiptono (2012), pelayanan prima dalam organisasi mencerminkan kualitas layanan yang diberikan secara konsisten, cepat, ramah, dan profesional. Ada lima dimensi utama pelayanan prima menurut model SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2012), yaitu:

1. **Tangibles:** penampilan fisik fasilitas, peralatan, dan personel.
2. **Reliability:** kemampuan memberikan pelayanan yang andal dan konsisten.

3. **Responsiveness:** kecepatan dan kesediaan membantu pelanggan.
4. **Assurance:** pengetahuan, keterampilan, dan sikap sopan dalam memberikan rasa aman.
5. **Empathy:** perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna.

Dalam konteks sekretaris, pelayanan prima berarti mampu menyambut tamu dengan ramah, memberikan informasi dengan akurat, menyampaikan pesan tepat waktu, serta merespons kebutuhan pimpinan dan klien secara cepat dan efisien. Sekretaris juga berperan dalam menjaga citra organisasi melalui sikap profesional, penampilan menarik, serta kemampuan menghadapi situasi darurat dengan tenang.

Teori kepuasan pelanggan dari Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa kepuasan terjadi apabila kinerja layanan melebihi harapan. Sekretaris yang memberikan pelayanan prima tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja pimpinan, tetapi juga membangun loyalitas pengguna layanan.

Komunikasi Sekretaris di Era Digital

Era digital telah mengubah cara kerja sekretaris, terutama dalam hal komunikasi. Komunikasi digital meliputi penggunaan email, aplikasi pemesanan instan, rapat virtual, dan sistem kolaborasi daring. Sutrisno (2016) menjelaskan bahwa transformasi digital dalam dunia kerja menuntut peningkatan kompetensi dalam menggunakan teknologi komunikasi agar layanan tetap efektif dan efisien.

Sekretaris perlu memahami etika komunikasi digital, menjaga kerahasiaan informasi, serta memiliki kemampuan literasi digital yang baik. Selain itu, penguasaan terhadap platform seperti *Google Workspace*,

Microsoft Office 365, Zoom, dan sistem manajemen dokumen berbasis cloud menjadi bagian dari keterampilan wajib.

Teori Media Richness dari Daft dan Lengel menyatakan bahwa media komunikasi yang "kaya" (seperti video call atau tatap muka langsung) lebih efektif untuk menyampaikan pesan yang kompleks dibandingkan media "kurang kaya" (seperti email). Oleh karena itu, sekretaris perlu memiliki kemampuan memilih media komunikasi yang sesuai dengan urgensi dan konteks pesan.

Konteks era digital, teori difusi inovasi dari Rogers (2003) juga relevan, karena menunjukkan bahwa individu yang cepat mengadopsi teknologi komunikasi baru akan lebih unggul dalam beradaptasi terhadap perubahan organisasi dan kebutuhan pelayanan, dengan demikian, keterampilan komunikasi efektif sekretaris yang terintegrasi dengan penguasaan teknologi informasi menjadi syarat penting dalam menciptakan pelayanan prima di era digital, sekaligus menjadi keunggulan kompetitif dalam dunia kerja yang dinamis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (literature review). Menurut Zed (2004), studi literatur adalah teknik pengumpulan data dengan cara menelaah buku, literatur, catatan, dan laporan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi ini dilakukan dengan mengkaji sumber-sumber ilmiah seperti jurnal nasional, buku ilmiah, laporan penelitian, dan artikel yang relevan dengan tema keterampilan komunikasi sekretaris dan pelayanan prima. Tujuan dari studi pustaka adalah untuk memperoleh landasan teori yang kuat, memperkaya wawasan, dan menyusun sintesis dari berbagai

hasil penelitian sebelumnya untuk mendukung pemahaman terhadap masalah yang diangkat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keterampilan Komunikasi Efektif Sekretaris Berperan dalam Mendukung Pelayanan Prima di Era Digital

Keterampilan komunikasi efektif sekretaris memainkan peran krusial dalam mendukung pelayanan prima di era digital. Sebagai penghubung antara pimpinan, staf, dan pihak eksternal, sekretaris harus mampu menyampaikan informasi secara jelas dan tepat sasaran. Menurut Robbins dan Judge (2016), komunikasi efektif tidak hanya bergantung pada isi pesan, tetapi juga pada saluran komunikasi, umpan balik, serta persepsi yang dibangun oleh komunikator. Dalam konteks digital, penguasaan teknologi komunikasi seperti email, aplikasi perpesanan instan, dan platform rapat virtual menjadi esensial untuk menjaga kelancaran arus informasi.

Era digital menuntut sekretaris untuk memiliki literasi digital yang tinggi guna menunjang pelayanan prima. Penguasaan perangkat lunak seperti Microsoft Office Suite, Google Workspace, dan sistem manajemen dokumen berbasis cloud memungkinkan sekretaris mengelola informasi secara efisien dan aman. Menurut Daft dan Lengel dalam teori Media Richness, pemilihan media komunikasi yang sesuai dengan kompleksitas pesan sangat penting untuk memastikan efektivitas komunikasi. Dengan demikian, sekretaris harus cerdas dalam memilih media komunikasi yang tepat sesuai dengan konteks dan urgensi pesan.

Keterampilan interpersonal seperti empati, mendengarkan aktif, dan kemampuan menyesuaikan pesan dengan audiens juga sangat penting dalam pelayanan prima. Teori

komunikasi interpersonal dari Devito (2011) menekankan pentingnya keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kesetaraan antara pihak yang berkomunikasi. Dalam praktiknya, sekretaris yang mampu membangun hubungan yang positif dengan berbagai pihak akan lebih efektif dalam menyampaikan informasi dan menangani berbagai situasi kerja. Hal ini sejalan dengan pandangan Simbolon (2016) bahwa komunikasi dalam organisasi modern harus memungkinkan dialog dua arah untuk mempercepat arus informasi.

Pelayanan prima juga mencakup kemampuan sekretaris dalam menyambut tamu dengan ramah, memberikan informasi yang akurat, dan merespons kebutuhan pimpinan serta klien secara cepat dan efisien. Model SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2012) mengidentifikasi lima dimensi utama pelayanan prima: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sekretaris yang menguasai kelima dimensi ini akan mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melebihi ekspektasi pengguna layanan.

Dalam menghadapi tantangan era digital, sekretaris harus terus mengembangkan keterampilan komunikasi dan teknologi informasi untuk tetap relevan dan efektif. Menurut Rogers (2003) dalam teori difusi inovasi, individu yang cepat mengadopsi teknologi komunikasi baru akan lebih unggul dalam beradaptasi terhadap perubahan organisasi dan kebutuhan pelayanan. Dengan demikian, integrasi antara keterampilan komunikasi efektif dan penguasaan teknologi informasi menjadi syarat penting dalam menciptakan pelayanan prima di era digital.

Bentuk Keterampilan Komunikasi yang Relevan bagi Sekretaris Saat Ini

Keterampilan komunikasi yang relevan bagi sekretaris saat ini mencakup kemampuan komunikasi lisan dan tulisan yang profesional. Sekretaris harus mampu menyampaikan informasi dengan jelas, sopan, dan efektif kepada pimpinan, rekan kerja, serta klien. Kemampuan ini mencakup penulisan email resmi, pembuatan memo, serta komunikasi verbal dalam berbagai forum. Menurut Robbins dan Judge (2016), komunikasi efektif dalam organisasi tidak hanya bergantung pada isi pesan, tetapi juga pada saluran komunikasi, umpan balik, serta persepsi yang dibangun oleh komunikator.

Keterampilan komunikasi digital menjadi sangat penting di era teknologi saat ini. Sekretaris diharapkan menguasai berbagai platform komunikasi digital seperti email, aplikasi perpesanan instan, dan rapat virtual. Penguasaan teknologi ini memungkinkan sekretaris untuk menjaga kelancaran arus informasi dan koordinasi dalam organisasi. Sutrisno (2016) menjelaskan bahwa transformasi digital dalam dunia kerja menuntut peningkatan kompetensi dalam menggunakan teknologi komunikasi agar layanan tetap efektif dan efisien.

Keterampilan interpersonal seperti empati, mendengarkan aktif, dan kemampuan menyesuaikan pesan dengan audiens juga sangat penting. Sekretaris harus mampu membangun hubungan kerja yang positif dan kondusif dengan berbagai pihak. Teori komunikasi interpersonal dari Devito (2011) menekankan pentingnya keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kesetaraan antara pihak yang berkomunikasi. Kemampuan ini membantu sekretaris dalam menyampaikan

informasi secara efektif dan menangani berbagai situasi kerja.

Manajemen dokumen digital juga merupakan keterampilan komunikasi yang relevan bagi sekretaris. Sekretaris harus mampu mengelola dokumen secara sistematis, menjaga keamanan data, serta memastikan informasi mudah diakses kapan pun dibutuhkan. Menurut Wijayanti (2017), sekretaris profesional harus cakap dalam mengelola dokumen dan memiliki wawasan organisasi yang luas. Penguasaan sistem manajemen dokumen berbasis cloud menjadi bagian dari keterampilan wajib.

Kemampuan memilih media komunikasi yang sesuai dengan konteks dan urgensi pesan sangat penting. Teori Media Richness dari Daft dan Lengel menyatakan bahwa media komunikasi yang "kaya" seperti video call lebih efektif untuk menyampaikan pesan yang kompleks dibandingkan media "kurang kaya" seperti email. Sekretaris perlu memiliki kemampuan untuk memilih media komunikasi yang tepat guna memastikan pesan tersampaikan dengan efektif. Hal ini sejalan dengan pandangan Simbolon (2016) bahwa komunikasi dalam organisasi modern harus memungkinkan dialog dua arah dan memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat arus informasi.

Tantangan dan Strategi Pengembangan Keterampilan Komunikasi Sekretaris dalam Konteks Digital

Dalam menghadapi era digital yang serba cepat dan dinamis, sekretaris dihadapkan pada berbagai tantangan dalam mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif. Salah satu tantangan utama adalah kemampuan beradaptasi dengan perkembangan teknologi komunikasi yang

terus berubah. Meskipun teknologi seperti email, platform manajemen proyek, dan aplikasi rapat virtual sudah menjadi alat kerja harian, tidak semua sekretaris memiliki literasi digital yang memadai untuk mengoptimalkan penggunaannya. Menurut penelitian dari Lestari dan Prasetyo (2022) dalam *Jurnal Administrasi Digital*, masih banyak tenaga sekretariat yang belum terbiasa dengan fitur-fitur lanjutan aplikasi komunikasi digital, seperti pengaturan keamanan dokumen, manajemen notifikasi, atau integrasi platform, yang sebenarnya dapat meningkatkan efisiensi kerja dan profesionalisme dalam pelayanan.

Selain tantangan teknis, terdapat pula hambatan pada aspek nonteknis seperti kurangnya pelatihan komunikasi berbasis etika digital. Komunikasi di era digital tidak hanya mengandalkan keterampilan teknis dalam menggunakan perangkat, tetapi juga menyangkut bagaimana menyampaikan pesan dengan sopan, empatik, dan profesional dalam berbagai situasi virtual. Kurangnya pelatihan yang menyentuh aspek komunikasi etis menyebabkan kesalahan komunikasi seperti penggunaan bahasa informal dalam email resmi, keterlambatan merespons pesan, atau kurangnya kemampuan memahami konteks pesan dari klien yang berbeda latar budaya. Hal ini diperkuat oleh temuan Rahayu dan Sasmita (2023) dalam *Jurnal Ilmu Humaniora*, yang menyatakan bahwa komunikasi digital yang tidak memperhatikan etika dan konteks sosial dapat merusak citra organisasi, terutama pada posisi sekretaris yang menjadi garda depan komunikasi institusional.

Tantangan berikutnya adalah kesenjangan generasi yang muncul dalam lingkungan kerja multigenerasional. Sekretaris harus berinteraksi dengan rekan kerja, pimpinan, atau klien dari berbagai generasi,

mulai dari baby boomers hingga generasi Z, yang memiliki gaya komunikasi dan preferensi teknologi yang berbeda. Sekretaris dituntut mampu menyesuaikan gaya komunikasi agar tetap efektif dan inklusif. Misalnya, generasi yang lebih senior mungkin lebih menyukai komunikasi langsung atau tertulis formal, sementara generasi muda cenderung menggunakan pesan instan dan bahasa yang lebih ringkas. Jika tidak dikelola dengan baik, perbedaan ini dapat menimbulkan konflik atau miskomunikasi. Hal ini senada dengan pendapat Oktaviani dan Setiawan (2021) dalam *Jurnal Komunikasi Profesional*, bahwa kecakapan komunikasi lintas generasi adalah bagian penting dari adaptabilitas sekretaris di era digital.

Menghadapi berbagai tantangan tersebut, strategi pengembangan keterampilan komunikasi sekretaris perlu difokuskan pada pelatihan berkelanjutan dan berbasis kebutuhan digital modern. Salah satu strategi yang efektif adalah penerapan program pelatihan blended learning, yaitu kombinasi pelatihan tatap muka dan daring yang dirancang untuk mengembangkan keterampilan teknis maupun soft skill komunikasi. Pelatihan ini harus mencakup penggunaan perangkat digital terkini, etika komunikasi bisnis, pengelolaan komunikasi virtual, serta penguatan keterampilan interpersonal dalam konteks kerja digital. Menurut Nurhalimah dan Cahyono (2020) dalam *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, pengembangan SDM melalui pelatihan berbasis kompetensi digital terbukti meningkatkan kepercayaan diri dan performa sekretaris dalam menghadapi tuntutan kerja modern.

Strategi lainnya adalah pentingnya mentorship dan kolaborasi lintas generasi di tempat kerja. Sekretaris yang lebih muda dapat

berbagi pengetahuan teknologi kepada rekan senior, sedangkan sekretaris senior dapat memberikan wawasan tentang komunikasi formal dan pengalaman kerja profesional. Kolaborasi semacam ini menciptakan lingkungan belajar yang adaptif dan saling memperkuat kemampuan komunikasi antarindividu. Di sisi organisasi, manajemen juga perlu mendukung pengembangan ini dengan menyediakan kebijakan dan sistem yang mendorong keterbukaan terhadap pembaruan teknologi serta menyediakan umpan balik berkala terhadap performa komunikasi pegawai. Dengan demikian, tantangan dalam mengembangkan keterampilan komunikasi sekretaris di era digital tidak dapat dipisahkan dari kompleksitas teknologi, etika, dan perbedaan karakteristik audiens. Strategi yang bersifat menyeluruh dan berkelanjutan sangat dibutuhkan agar sekretaris tidak hanya mampu bertahan dalam lingkungan digital, tetapi juga menjadi penggerak pelayanan prima yang adaptif, profesional, dan unggul.

KESIMPULAN DAN SARAN

Keterampilan komunikasi efektif terbukti menjadi elemen krusial dalam menunjang peran sekretaris sebagai garda depan pelayanan prima di era digital. Sekretaris tidak hanya dituntut untuk mahir dalam komunikasi lisan dan tulisan, tetapi juga harus mampu menguasai berbagai teknologi komunikasi digital serta menunjukkan kecakapan interpersonal seperti empati, mendengarkan aktif, dan kemampuan menyesuaikan pesan sesuai audiens. Tantangan yang dihadapi antara lain adalah rendahnya literasi digital, kurangnya pelatihan komunikasi berbasis etika digital, serta kesenjangan dalam gaya komunikasi

antargenerasi di lingkungan kerja multikultural. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan komunikasi sekretaris perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui strategi seperti pelatihan blended learning, mentoring lintas generasi, serta dukungan dari organisasi dalam bentuk pembaruan sistem dan evaluasi komunikasi internal. Integrasi antara keterampilan komunikasi dan penguasaan teknologi informasi menjadi pondasi utama dalam menciptakan pelayanan yang unggul, profesional, dan adaptif terhadap dinamika dunia kerja modern.

Saran

1. Sekretaris disarankan untuk mengikuti pelatihan khusus tentang etika komunikasi digital, seperti penulisan email formal, penggunaan bahasa profesional dalam percakapan daring, dan manajemen komunikasi melalui platform seperti Zoom dan Microsoft Teams.
2. Setiap organisasi sebaiknya mewajibkan sekretaris mengikuti pelatihan penggunaan sistem manajemen dokumen berbasis cloud, seperti Google Drive atau OneDrive, agar pengelolaan data lebih efisien dan aman di era digital.
3. Manajemen kantor disarankan menyelenggarakan program mentoring antargenerasi secara periodik, di mana sekretaris junior membimbing rekan senior dalam penggunaan teknologi digital, sementara sekretaris senior membagikan pengalaman dalam etika komunikasi dan hubungan kerja profesional.
4. Unit HRD perlu mengadakan evaluasi triwulan terhadap performa komunikasi

sekretaris, termasuk kemampuan menyampaikan pesan secara verbal dan tertulis melalui media digital, agar keterampilan ini terus berkembang sesuai kebutuhan organisasi.

5. Dalam setiap perekrutan sekretaris baru, organisasi disarankan untuk menambahkan uji kompetensi komunikasi digital dan interpersonal sebagai bagian dari seleksi, guna memastikan kesiapan kandidat menghadapi tantangan era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, R. (2021). Keterampilan Komunikasi Sekretaris dalam Meningkatkan Kinerja Administratif di Era Digital. *Jurnal Administrasi dan Kesekretariatan*, 10(1), 22–30.
- Ardiansyah, R. (2021). Komunikasi efektif dalam dunia kesekretariatan modern. *Jurnal Administrasi dan Kesekretariatan*, 5(2), 110–118.
- BMG Institute. (n.d.). 5 Keterampilan Wajib Dimiliki Sekretaris. Diakses pada 30 Mei 2025, dari <https://bmginstitute.com/5-keterampilan-wajib-dimiliki-sekretaris/>
- Devito, J. A. (2011). *The Interpersonal Communication Book*. Pearson Education.
- Handyaningrat, S. (2013). *Manajemen*. Pustaka Sinar Harapan.
- Harahap, M. F. (2020). Peran Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Prima pada Instansi Pemerintahan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(2), 115–123.
- Harahap, T. S. (2020). Peran komunikasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang

- berkualitas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 45–52.
- Hariyani, R. (2021). Identifikasi kebutuhan keterampilan sekretaris melalui konten lowongan pekerjaan di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Sekretari & Administrasi (Serasi)*, 19(2), 1-8.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Lestari, F., & Prasetyo, A. (2022). Tantangan penguasaan teknologi komunikasi digital bagi sekretaris modern. *Jurnal Administrasi Digital*, 4(1), 33–41.
- Mulyana, D. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nuraini, S. (2020). Profesionalisme Sekretaris di Era Digital: Tantangan dan Solusinya. *Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 4(2), 90–98.
- Nurhalimah, S., & Cahyono, D. (2020). Pelatihan blended learning dalam pengembangan keterampilan komunikasi digital pegawai. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 7(2), 59–67.
- Oktaviani, A., & Setiawan, R. (2021). Komunikasi lintas generasi di lingkungan kerja digital. *Jurnal Komunikasi Profesional*, 5(3), 72–81.
- Putri, D. A., & Siregar, A. P. (2022). Pengaruh Transformasi Digital terhadap Peran Sekretaris di Dunia Kerja. *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, 6(1), 10–18.
- Rahayu, N., & Sasmita, D. (2023). Etika komunikasi digital dalam interaksi organisasi. *Jurnal Ilmu Humaniora*, 8(1), 15–24.
- Rosidah, & Arantika, T. (2018). Peran teknologi untuk pengembangan karir sekretaris. *Jurnal Efisiensi ± Kajian Ilmu Administrasi*, 15(1), 43-50.
- Satiawati, A. (2024). Tugas dan Peranan Sekretaris dalam Membantu General Manager di Era Digital pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali (Skripsi, Politeknik Negeri Bali).
- Selfiana (2018). Kompetensi Sekretaris Terkini Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Sepuluh BUMN Indonesia. *Jurnal Administrasi Kantor* 6(2), 183-19
- Simbolon, N. E. (2016). *Komunikasi dalam Organisasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Training GRC. (n.d.). *Administrasi Virtual untuk Sekretaris Modern*. Diakses pada 30 Mei 2025, dari <https://training-grc.com/administrasi-virtual-untuk-sekretaris-modern/>
- Wibowo, A. (2018). Komunikasi Efektif dalam Lingkungan Kerja Berbasis Teknologi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 16(1), 45–54.
- Wibowo, H. (2018). Struktur pesan dan penggunaan teknologi dalam komunikasi efektif. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(3), 207–215.
- Wijayanti, A. (2017). *Sekretaris Profesional dan Dinamis*. Surabaya: Cakra Ilmu.
- Zed, M. (2004). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.